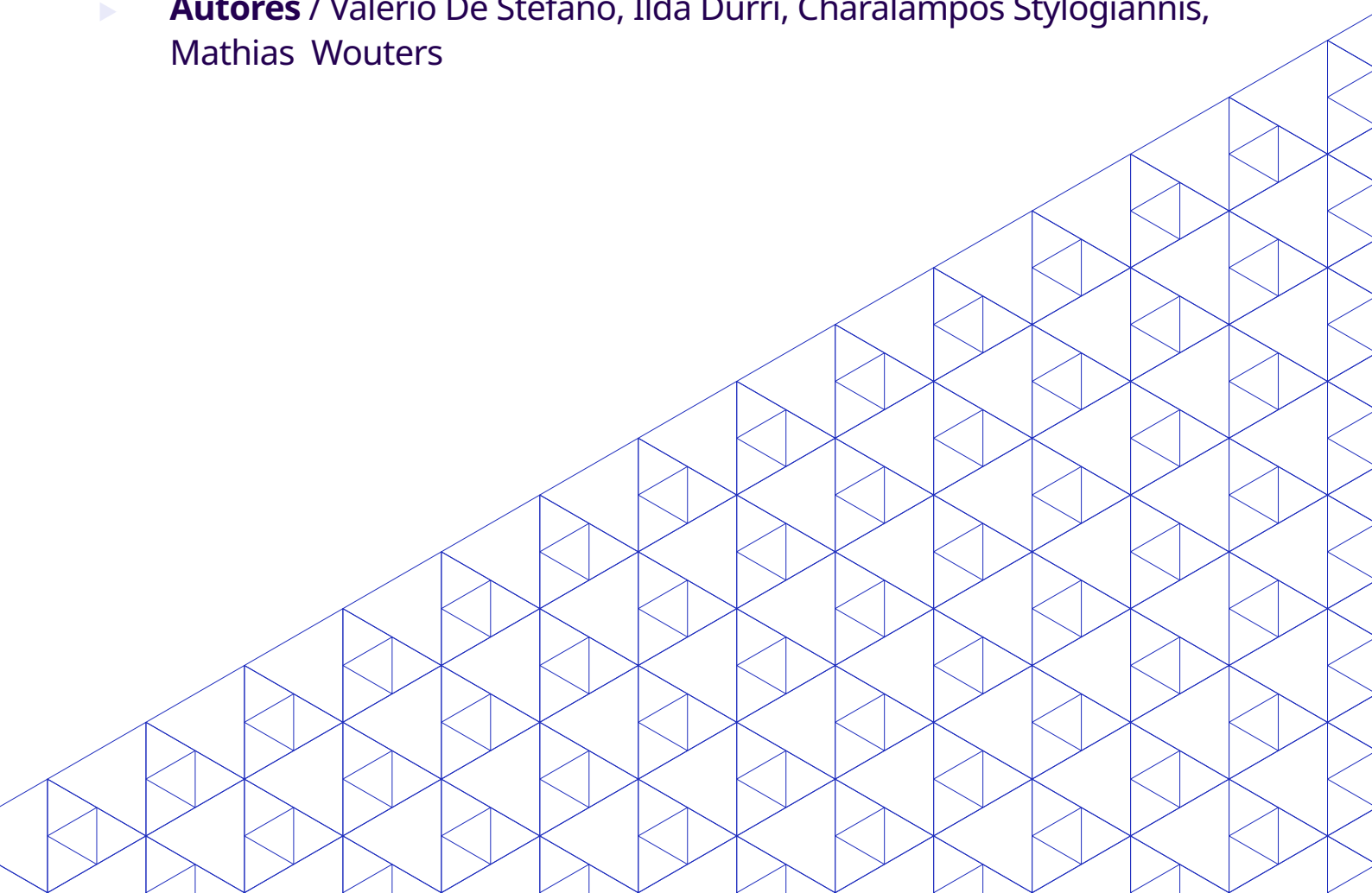




► **“Actualización de las necesidades del sistema”: Mejora de la protección frente al ciberacoso y a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo posibilitados por las TIC**

► **Autores** / Valerio De Stefano, Ilda Durri, Charalampos Stylogiannis, Mathias Wouters





La presente obra es un documento de acceso abierto con arreglo a la licencia de atribución 3.0 para organizaciones intergubernamentales de *Creative Commons* (<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo>). Tal como se detalla en dicha licencia, los usuarios pueden reproducir, distribuir, adaptar y desarrollar el contenido de la obra original, incluso con fines comerciales, a condición de que se mencione claramente que la OIT es la titular de la obra original. No está permitido utilizar el emblema de la OIT en relación con la obra del usuario.

Traducciones: En caso de que se traduzca la presente obra, deberá añadirse, junto con la atribución de la titularidad, el siguiente descargo de responsabilidad: *La presente traducción no es obra de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) ni debe considerarse una traducción oficial de la OIT. La OIT no se hace responsable del contenido ni de la exactitud de la traducción.*

Adaptaciones: En caso de que se adapte la presente obra, deberá añadirse, junto con la atribución de la titularidad, el siguiente descargo de responsabilidad: *La presente publicación es una adaptación de una obra original de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT). Las opiniones y puntos de vista expresados en esta adaptación son responsabilidad exclusiva de su autor o autores, y en ningún caso de la OIT.*

Todas las consultas sobre derechos y licencias deberán dirigirse a la Unidad de Publicaciones de la OIT (Derechos de autor y licencias), CH-1211 Ginebra 22 (Suiza) o por correo electrónico a rights@ilo.org.

ISBN: 978-92-2-031873-7 (print)
ISBN: 978-92-2-031874-4 (web-pdf)

Las denominaciones empleadas, en concordancia con la práctica seguida en las Naciones Unidas, y la forma en que aparecen presentados los datos en las publicaciones de la OIT no implican juicio alguno por parte de la Oficina Internacional del Trabajo sobre la condición jurídica de ninguno de los países, zonas o territorios citados o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras.

La responsabilidad de las opiniones expresadas en los artículos, estudios y otras colaboraciones firmados incumbe exclusivamente a sus autores, y su publicación no significa que la OIT las suscriba.

Las referencias a firmas o a procesos o productos comerciales no implican aprobación alguna por la Oficina Internacional del Trabajo, y el hecho de que no se mencionen firmas o procesos o productos comerciales no implica desaprobación alguna.

Los documentos de trabajo de la OIT presentan un resumen de los resultados de las investigaciones en curso de la OIT y su objetivo es estimular el debate sobre una serie de cuestiones relacionadas con el mundo del trabajo. Les agradecemos que remitan sus comentarios sobre el presente documento a workquality@ilo.org.

Autorización para la publicación: Manuela TOMEI, Directora, WORKQUALITY

Los documentos de trabajo de la OIT pueden consultarse en: <https://www.ilo.org/global/publications/working-papers/lang--es>

Forma de cita propuesta:

De Stefano, V., Durri, I., Stylojiannis, C., Wouters, M. 2020. "Actualización de las necesidades del sistema": Mejora de la protección frente al ciberacoso y a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo posibilitados por las TIC: , Documento de trabajo de la OIT 1 (Ginebra, OIT).

► Resumen

El término "ciberacoso" se ha utilizado para describir conductas agresivas llevadas a cabo a través de las tecnologías de la información y de la comunicación, y puede incluir imágenes/videoclips, correos electrónicos o sitios de redes sociales, entre otros.

El ciberacoso en el mundo del trabajo es un fenómeno relativamente reciente e inexplorado, a pesar del uso generalizado de las TIC en los entornos y modalidades de trabajo actuales. El documento pretende empezar a llenar este vacío, también en respuesta al Convenio sobre la violencia y el acoso de la OIT, 2019 (núm. 190), y a la Recomendación (núm. 206) que lo complementa, que incluyen en su ámbito de aplicación la violencia y el acoso que se producen también "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".

Este estudio examina las fuentes legales en torno al ciberacoso en el mundo del trabajo; revisa las medidas adoptadas en los países para contrarrestar el acoso y analiza cómo podrían utilizarse para abordar también el ciberacoso. El estudio concluye con sugerencias preliminares sobre las posibles formas de contrarrestar el ciberacoso.

► Sobre los autores

Valerio De Stefano es profesor e investigador de Derecho del Trabajo del BOFZAP en la Universidad de KU Lovaina, Bélgica, donde realiza investigaciones sobre tecnología y derechos laborales fundamentales. Obtuvo su doctorado (2007-2011) en la Universidad Bocconi de Milán, donde también recibió una beca postdoctoral durante cuatro años (2011-2014). Fue miembro postdoctoral del Clare Hall College de la Universidad de Cambridge (2013) y académico visitante del University College de Londres (2012) y, hasta 2014, ejerció la abogacía en un bufete internacional en Milán. De 2014 a 2017, trabajó como funcionario de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) en Ginebra. Es coeditor de la *Dispatches* Session del *Comparative Labour Law and Policy Journal* y asesor editorial de la *Revista Internacional del Trabajo*. Ejerce regularmente como consultor para varias organizaciones internacionales y autoridades nacionales.

Charalampos Stylogiannis es investigador doctoral en la Universidad de KU Lovaina en Bélgica. Es licenciado en Ciencias Políticas y Administración Pública por la Universidad de Kapodistrian de Atenas, tiene un LL.B. de la Universidad de Sussex y un LL.M. del University College London (UCL), en el Reino Unido. Trabajó como pasante en la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH), en la Sección de Derechos Humanos y Cuestiones Sociales y en la Unidad de Derecho del Trabajo y Reforma de la Oficina Internacional del Trabajo (OIT), en Ginebra. También ha trabajado como consultor externo para la OIT y otras organizaciones.

Mathias Wouters es investigador de doctorado en la Universidad de KU Leuven en Bélgica. Obtuvo su Licenciatura y Maestría en Derecho en KU Leuven. También trabajó como pasante en la Oficina Internacional del Trabajo (OIT), en la Subdivisión de Mercados Laborales Inclusivos, Relaciones Laborales y Condiciones de Trabajo, en Ginebra, durante las primeras etapas de su doctorado.

Ilda Durri es investigadora de doctorado en la Universidad de KU Lovaina en Bélgica. Ha realizado un máster en Derecho Laboral Europeo e Internacional (LL.M) en la Universidad de Ámsterdam y un máster en Derecho Civil (M.Sc.) en la Universidad de Tirana. Antes de iniciar su doctorado, Ilda trabajó como directora de proyectos y asistente legal en una organización internacional sin fines de lucro; también fue becaria de la Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión de la Comisión Europea y profesora adjunta e investigadora en la Facultad de Derecho de Tirana.

► Índice

Resumen	01
Sobre los autores	01
Introducción	03
<hr/>	
► 1 Definiciones de ciberacoso y su entendimiento	07
Definiciones en las ciencias sociales	07
¿Qué es el (ciber)acoso?	07
¿Cuáles son las diferencias entre el acoso y el ciberacoso?	10
Definiciones jurídicas	12
Conceptos múltiples que se solapan	12
Panorama comparativo de las definiciones legales en torno al acoso y las conductas conexas	13
Conclusión recapitulativa de las definiciones	17
<hr/>	
► 2 Incidencia e implicaciones del ciberacoso en el mundo contemporáneo del trabajo	18
Incidencia del ciberacoso	18
Implicaciones del acoso y el ciberacoso	19
Los efectos del acoso y el ciberacoso en las víctimas y en otras personas	19
Necesidad de protección universal con independencia de la modalidad contractual o la situación laboral	20
Los efectos del acoso y el ciberacoso en la actividad empresarial: ¿Cuál es el precio a pagar?	22
Elementos a favor de considerar a terceros como víctimas de la violencia en el mundo del trabajo	23
<hr/>	
► 3 Instrumentos normativos en el mundo relacionados con el acoso y el ciberacoso	25
Fuentes de la normativa sobre la lucha contra el acoso adoptada en diversos ordenamientos jurídicos	25
Normativa sobre la lucha contra el ciberacoso en diversos ordenamientos jurídicos	28
<hr/>	
► 4 Análisis de las medidas de lucha contra el acoso y de su potencial para cubrir las prácticas de ciberacoso	31
Tipos de medidas de lucha contra el acoso	31
Abordar el ciberacoso con medidas existentes de lucha contra el acoso y otras conductas inaceptables	33
Conclusión	36
Anexo	44
Referencias	60
Agradecimientos	71

► Introducción

Las implicaciones negativas del acoso para sus víctimas están bien documentadas en la literatura (véase, por ejemplo, P. Smith et al., 2006), siendo muchos los países que han intentado abordar esta cuestión a través de una amplia variedad de instrumentos normativos. No obstante, el acoso persiste en los lugares de trabajo, los centros escolares y otros espacios públicos y privados, y ahora también se ve exacerbado por el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (en adelante, las TIC).

Las TIC ofrecen medios potentes para que los autores de acoso escojan a sus víctimas potenciales. Estas tecnologías pueden incluir mensajes de texto, imágenes o videoclips, llamadas telefónicas, correos electrónicos, salas de chat, sitios web/foros en línea, sitios de redes sociales, etc. (R. Dredge et al., 2014). El término que se ha utilizado con más frecuencia para describir conductas agresivas, entre ellas el acoso realizado a través de las TIC, es el de "ciberacoso". Como destacamos en el curso del presente estudio, el ciberacoso es un fenómeno particularmente pernicioso, ya que puede producir importantes efectos negativos en las víctimas con "sólo unos pocos clics" (M. Fertik y D. Thompson, 2010, pág. 2). La mayor parte de la investigación sobre el ciberacoso, hasta ahora, tiene que ver con adolescentes y entornos educativos (por ej., P. Smith, 2016). En cambio, son menos los estudios que se han consagrado al ciberacoso en el mundo del trabajo. No obstante, el uso creciente y generalizado de las TIC en los modernos entornos y modalidades de trabajo exige que se preste mucha más atención a las implicaciones del ciberacoso en este contexto.

En particular, los instrumentos sobre la violencia y el acoso recientemente adoptados por la OIT atienden a esta evolución. El artículo 3 del Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190) entiende que la violencia y el acoso¹ en el mundo del trabajo "ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo" también "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". El uso de las TIC para comportarse de manera inaceptable está, pues, incluido en el ámbito de aplicación de los instrumentos, siempre que se trate de "comunicaciones que estén relacionadas con el trabajo". Además, en el artículo 4 se encomienda adoptar "un enfoque inclusivo, integrado y que tenga en cuenta las consideraciones de género para prevenir y eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo" que también debería "tener en cuenta la violencia y el acoso que impliquen a terceros, cuando proceda"². Cabría, por tanto, sostener que los instrumentos abarcan la comunicación relacionada con el trabajo entre trabajadores (entendidos en sentido amplio como se discute más abajo), empleadores y terceros.

Como señalamos en el curso de este estudio, una comprensión amplia del "mundo del trabajo" es esencial para abordar adecuadamente todos los casos de ciberacoso, que, por su propia naturaleza, se puede dar en cualquier momento y en cualquier lugar. Además de esta amplia comprensión, los artículos 2 y 4 del Convenio núm. 190 indican que todas las personas que intervienen en un escenario de trabajo o profesional son objeto potencial del instrumento. Por lo tanto, el Convenio tiene un amplio alcance tanto espacial como personal. Protege a los trabajadores y a otras personas en el mundo del trabajo, con inclusión de los trabajadores asalariados según se definen en la legislación y la práctica nacionales, así como a las personas que trabajan, cualquiera que sea su situación contractual, las personas en formación, incluidos los pasantes y los aprendices, los trabajadores despedidos, los voluntarios, las personas en busca de empleo y los postulantes a un empleo, y aquellas personas que ejercen la autoridad, las funciones o las responsabilidades de un empleador. Los terceros, como clientes, habituales, proveedores de servicios, usuarios, pacientes y personas del público también deberían ser tenidos en cuenta a la hora de idear medidas para prevenir y eliminar la violencia y el acoso en el mundo del trabajo³. El presente estudio abraza también esta comprensión amplia y, por lo tanto, también adopta una visión inclusiva de los beneficiarios potenciales de las medidas contra el ciberacoso.

¹ Con arreglo al Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190), "la expresión «violencia y acoso» en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género" (Artículo 1).

² Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190), artículos 3 y 4.

³ Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190), artículos 2 y 4; véase también la Recomendación sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 206), párrafo 8.

Esto significa que los trabajadores, las personas en busca de empleo, los directivos, los supervisores, los empleadores y terceros deben estar protegidos contra la violencia y el acoso, incluido el ciberacoso, en el mundo del trabajo⁴. Como se muestra en el apéndice, un gran número de disposiciones reglamentarias relativas a la intimidación y al acoso tienen en cuenta lo que estos fenómenos implican para la "dignidad humana". Un análisis comparativo de la legislación nacional en esta esfera parece confirmar que el hostigamiento, el acoso y otras formas similares de comportamientos inaceptables pueden considerarse como formas de "violación o abuso de los derechos humanos"⁵. Como argumentamos más adelante, esto justifica que las medidas de protección vayan más allá de los límites tradicionales de la reglamentación del empleo y, en particular, que abarquen a todos los trabajadores, independientemente de su modalidad contractual o de su situación laboral. De ahí que la presente contribución tenga por objeto abarcar el mundo del trabajo en general. Sin embargo, la literatura y la legislación se centran principalmente en los trabajadores; por consiguiente, en ocasiones nuestro análisis refleja dicho enfoque. No obstante, nuestro estudio hace tantas referencias como es posible a los empleadores y a terceros y exhorta a que se realicen más estudios interdisciplinarios para ampliar la investigación en esta esfera de modo que su alcance personal sea más amplio.

El objetivo primordial de este estudio es examinar las fuentes jurídicas que rodean al ciberacoso y otras conductas agresivas en el mundo del trabajo que tienen lugar por medio de las TIC. Nuestro punto de partida fue entender cómo los legisladores tienen en cuenta a las TIC y a sus malos usos a la hora de elaborar medidas contra conductas agresivas e inaceptables. Al emprender este estudio nos dimos cuenta de cuán pocas son las disposiciones legales que se ocupan del ciberacoso en el mundo, ya que se trata de un fenómeno relativamente nuevo. Por lo tanto, pensamos que sería provechoso llevar a cabo nuestra investigación enmarcando el ciberacoso también en el contexto de las disposiciones jurídicas y la jurisprudencia en torno al acoso y al hostigamiento tradicionales en el mundo del trabajo (incluidas las existentes en países de habla no inglesa). Idéntico enfoque aplicamos al examinar la literatura en los campos de la psicología y la sociología en apoyo de nuestro análisis jurídico. Nuestro principal interés fue examinar si esta literatura permite entender cómo la tecnología puede influir en los conceptos tradicionales de acoso y hostigamiento en el mundo del trabajo y darles forma, en las conductas de los perpetradores y en la repercusión que tienen en las víctimas y en las sociedades en general. Este estudio no pretende constituirse en referencia general acerca de estas conductas tradicionales, y menos aún acerca de sus riesgos psicosociales en general. Anticipamos conclusiones con respecto a estas conductas sólo si consideramos útil abordar también las conductas que tienen lugar por medio de las TIC.

Hacen falta unas palabras de advertencia acerca del Convenio de la OIT sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, 2019 (núm. 190) y la Recomendación sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, 2019 (núm. 206). Estos instrumentos fueron adoptados por la Conferencia Internacional del Trabajo en su 108.^a reunión, en junio de 2019, mientras se preparaba el presente estudio. De ahí la referencia a algunas de sus disposiciones, dada su pertinencia para los temas de este estudio. El presente estudio no tiene por objeto servir de comentario sobre estos instrumentos de la OIT recién adoptados, cuyo ámbito de aplicación desborda con mucho las conductas inaceptables basadas en las TIC.

Antes de examinar las normativas nacionales, en el capítulo 1 se analizan los conceptos de acoso (bullying) y ciberacoso. En él se comparan estos fenómenos con otras formas de comportamiento agresivo que afectan al mundo del trabajo para obtener una definición descriptiva sólida del ciberacoso en este contexto. En el capítulo 2 se explora la incidencia del ciberacoso en el trabajo, haciendo referencia a estadísticas de diferentes sectores y también se investiga las implicaciones del ciberacoso en las víctimas y otros sujetos, incluidas las empresas. En el capítulo 3 se examinan varias fuentes de medidas contra el acoso que se encuentran en diferentes ordenamientos jurídicos por todo el mundo. Luego el capítulo se centra en medidas cuyo objeto explícito es el ciberacoso u otras formas de agresión posibles por las TIC. En el capítulo 4 se da cuenta de varios tipos de medidas a las que han recurrido diferentes países para combatir el acoso. Luego se examina cómo se pueden utilizar las medidas

⁴ Esto se ha reconocido en el Informe V(2) de la OIT. El informe cubre las respuestas y los comentarios al cuestionario del informe preliminar sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo (Informe V(1)). "La Oficina hace notar que el punto 4, e), de las conclusiones propuestas abarca la cuestión del ciberacoso como situación de violencia y acoso que puede darse en el marco de comunicaciones relacionadas con el trabajo [...] realizadas por medio de las tecnologías de la información y de la comunicación" (OIT, 2018b, págs. 30-31).

⁵ El texto entrecomillado figura en el Preámbulo del Convenio núm. 190.

vigentes para combatir el acoso para ocuparse de las prácticas de ciberacoso. En el capítulo 5 se describen las conclusiones de esta investigación y se extraen conclusiones preliminares acerca de algunas de las medidas que la legislación, los encargados de formular políticas, los interlocutores sociales y las empresas podrían tener en cuenta para hacer frente al ciberacoso.

Por tanto, el principal foco de atención de este estudio es el ciberacoso en el mundo laboral, aunque, como se ha observado, también se ocupa de otros comportamientos inaceptables, como el acoso y el hostigamiento y otras conductas. Como se expone en el recuadro *infra*, en los campos del derecho y las ciencias sociales las definiciones de estas conductas pueden solaparse materialmente con la noción de ciberacoso. En el recuadro sólo se proporcionan algunas de las definiciones que pueden describir estas conductas. Además, los límites entre ellas no son estancos: los elementos que constituyen estas definiciones también se pueden encontrar en las definiciones de otras de esas conductas en diferentes fuentes, y los términos también pueden usarse de manera intercambiable (L. Sperry, 2009, pág. 166). Por ejemplo, la definición de hostigamiento (harassment) en la Ley de salud y seguridad en el trabajo de Alberta (Canadá) incluye "cualquier incidente aislado o reiteración de incidentes de [...] actos de acoso [bullying]".

► Recuadro 1: Ejemplos de definiciones de conductas inaceptables en la legislación y la bibliografía

"Violencia y acoso" en el Convenio núm. 190 de la OIT

Antes de examinar las definiciones que encontramos en fuentes jurídicas y en los campos de la psicología y la sociología, es útil recordar que en virtud del artículo 1 del Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190), "la expresión «violencia y acoso» en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género".

Hostigamiento o acoso (harassment)

En el ámbito de la literatura psicológica, I. Grazina y J. Magalhães, (2012, pág. 14) indican: "el acoso (harassment) moral en el trabajo está relacionado con la exposición continua a comportamientos negativos y agresivos, de naturaleza psicológica, que describen situaciones en las que los comportamientos hostiles dirigidos sistemáticamente a uno o más compañeros o subordinados conducen a la estigmatización y victimización de los destinatarios de estos comportamientos".

Un ejemplo de definición jurídica de hostigamiento (harassment) es la Ley de salud y seguridad en el trabajo de Alberta (Canadá). Por hostigamiento o acoso se entiende "cualquier incidente aislado o reiteración de incidentes de comportamientos, comentarios, actos de acoso o acciones objetables o desagradables provocados por una persona, la cual sabe, o debería razonablemente saber, que supondrá o podría suponer una ofensa o humillación para un trabajador, o que afectará negativamente a la salud y la seguridad del trabajador, e incluye [...]".

Bullying o acoso

Según el psicólogo organizacional S. Einarsen, "acosar (bullying) en el trabajo significa hostigar, ofender o excluir socialmente a alguien o afectar negativamente a sus tareas de trabajo. Para que la etiqueta acoso (bullying) (o mobbing) se aplique a una actividad, interacción o proceso en particular, el comportamiento acosador tiene que ocurrir reiterada y regularmente (por ej., semanalmente) y durante cierto período de tiempo (por ej., unos seis meses). El acoso es un proceso que va en aumento en el curso del cual la persona objeto de la confrontación acaba en una posición inferior y se convierte en blanco de actos sociales sistemáticos que son negativos. No puede calificarse de acoso (bullying) un conflicto si el incidente es un hecho aislado o si el conflicto se da entre dos partes cuya fuerza es más o menos equivalente" (S. Einarsen et al, pág. 22).

En virtud de la Ley de 2009 sobre el trabajo justo de Australia, "un trabajador es objeto de acoso en el trabajo si [...]: (i) una persona; o (ii) un grupo de personas; tiene reiteradamente un comportamiento

que no es razonable con el trabajador, o con un grupo de trabajadores al cual pertenece ese trabajador; y (b) dicho comportamiento genera un riesgo para la salud y la seguridad".

Mobbing o acoso moral

Al psicólogo Heinz Leymann se le considera el autor que "introdujo en la literatura el concepto de mobbing" (D. Zapf, 1999, pág. 70). Según él, "La definición científica del término "mobbing" [...] alude a una interacción social a través de la cual una (o raramente más de una) persona sufre los ataques de una o más (rara vez más de cuatro) personas casi a diario y por períodos de muchos meses, lo que coloca a aquella persona en una situación de casi impotencia y en un posible riesgo elevado de expulsión" (H. Leymann 1998, pág. 168).

De conformidad con el artículo 4 de la Ley sobre la prohibición de la discriminación en Bosnia y Herzegovina, "se considerará mobbing toda forma de acoso no físico en el lugar de trabajo con acciones reiteradas que tengan un efecto humillante en la víctima y cuyo objetivo o consecuencia sea la degradación de las condiciones de trabajo o del nivel profesional del trabajador".

Acecho (stalking)

Según el científico social L. Royakkers (2000), "el acecho" (stalking) es una forma de agresión mental en la que el perpetrador irrumpe reiterada, indeseada y perturbadoramente en la vida de la víctima, con quien no tiene relación (o ya no la tiene), con motivos que se remontan directa o indirectamente a la esfera afectiva. Además, los actos que componen la intrusión no pueden causar el abuso mental tomados separadamente, pero lo causan tomados en conjunto (efecto acumulativo)" (L. Royakkers, 2000, pág. 7).

El Código Administrativo de Washington concede licencias, en determinadas circunstancias, a los trabajadores que son víctimas de acecho⁶. La definición de acecho (stalking) es la misma que se usa en el Código Penal de Washington: "una persona comete delito de stalking o acecho si [...] a) hostiga intencionada y reiteradamente o sigue reiteradamente a otra persona; y b) la persona que está siendo hostigada o seguida contrae el miedo de que su acechador tiene la intención de causarle daño a ella o a otra persona, o a la propiedad de ella o de otra persona. [...]"⁷.

⁶ Artículo 296-135-010 del Código Administrativo de Washington.

⁷ Artículo 9A. 46.110 del Código Penal de Washington.

► 1 Definiciones de ciberacoso y su entendimiento

► Definiciones en las ciencias sociales

¿Qué es el (ciber)acoso?

No existe ninguna definición única de ciberacoso, o de acoso, que esté aceptada internacionalmente. Pero en cambio se sigue utilizando "ciberacoso" como término genérico para designar una serie de comportamientos agresivos que tienen lugar a través de las TIC (J. Bailey, 2014). De hecho, algunos estudiosos consideran problemático que no haya una definición establecida (H. Hoel y D. Beale, 2006). Teniendo esto en cuenta, nuestra definición de trabajo se basa en las obras consolidadas que se ocupan de la cuestión del acoso en el mundo del trabajo. Esa definición remite a la investigación pertinente en ciencias sociales así como a las definiciones jurídicas que se encuentran en las reglamentaciones nacionales.

En particular, nos basamos en las obras de psicología y de sociología que tratan del acoso. Numerosas fuentes han hecho referencia, como veremos más adelante, a algunas definiciones de esas obras, confiando en ellas. El ciberacoso no se define explícitamente en esas obras; sin embargo, habitualmente se le considera una extensión del acoso. Tanto el acoso como el ciberacoso se consideran, de hecho, formas de comportamiento agresivo o se les relaciona con éste (P. C. Rodkin y K. Fischer, 2012; L.R. Betts, 2016, pág. 2). En el curso de este estudio seguimos un enfoque similar; nuestra forma de entender el ciberacoso comparte varios elementos estructurales con el acoso tradicional⁸.

Einarsen et al. proponen una definición de "acoso en el trabajo" ("bullying at work") que ha adquirido una influencia considerable. En opinión de estos autores, "acosar en el trabajo significa hostigar, ofender, excluir socialmente a alguien o afectar negativamente las tareas de trabajo de alguien. Para que la etiqueta acoso (bullying o mobbing) se aplique a determinada actividad, interacción o proceso tiene que ocurrir reiterada y regularmente (por ej., semanalmente) y durante cierto período de tiempo (por ej., unos seis meses). El acoso es un proceso que va en aumento en el curso del cual la persona objeto de la confrontación acaba en una posición inferior y se convierte en blanco de actos sociales sistemáticos que son negativos. No puede calificarse de acoso a un conflicto si el incidente es un hecho aislado o si el conflicto se da entre dos partes cuya "fuerza" es más o menos equivalente" (S. Einarsen et al., 2011, pág. 22; véase también K. Lippel, 2010; L. Barmes, 2015; P. D'Cruz, 2015).

En esta definición se pueden identificar claramente varios elementos: un cierto grado de reiteración o persistencia de las conductas; el hecho de que "la exposición [al comportamiento] se produzca durante un largo período de tiempo" (M. B. Nielsen y S. Einarsen, 2018, pág. 73); y la desigualdad en la relación de poder. Todos estos elementos han sido ampliamente examinados en la literatura existente (véase, por ej., C. Privitera y M. A. Campbell, 2009; C. Langos, 2012).

En cuanto al elemento de reiteración y la duración, se plantea la cuestión crucial de si los actos de los perpetradores deben reiterarse o si basta con que las víctimas estén expuestas reiteradamente a sus efectos. En ambos casos, podría decirse que la frecuencia y la duración exactas necesarias para que determinado comportamiento sea considerado acoso son vagas (L. Barmes, 2015, pág. 14). La razón

⁸ Para puntos de vista en sentido contrario, según los cuales el acoso y el ciberacoso son bastante distintos, véase por ejemplo Corcoran, L. et al., 2015. L. R. Betts (2016, pág. 4) dice: "En particular algunos autores argumentan que el ciberacoso representa un fenómeno distinto que debería definirse como tal (por ej., Pieschl, Kuhlmann y Prosch, 2015), mientras que otros autores defienden que el ciberacoso es una extensión del acoso que tiene lugar cara a cara (por ej., Juvonen y Gross, 2008; Olweus, 2013), habiendo investigadores que tratan de aplicar al ciberacoso las definiciones del acoso que tiene lugar cara a cara (por ej., Calvete, Orue, Estévez, Villardon y Padilla, 2010)".

que dio lugar a señalar estos elementos en el acoso fue la necesidad de diferenciar entre éste y “conflictos personales de carácter más esporádico” (M. Agervold, 2007, pág. 165). Este punto de vista tradicional sobre el acoso no consideraría como “acoso” los actos singulares, incluso si las víctimas se ven expuestas reiteradamente a los efectos de ese incidente único.

Sin embargo, los actos aislados también pueden causar un daño significativo a las víctimas (P. D’Cruz, 2015, págs. 12-13). De modo que algunos autores sugieren que en algunos casos un acontecimiento singular puede ser considerado acoso, teniendo en cuenta su impacto (R. Slonje *et al.*, 2012, pág. 245; S. Branch y J. Murray, 2015, pág. 288). Las consecuencias del acto aislado tendrían que reiterarse con regularidad durante un período prolongado (S. Einarsen *et al.*, 2011, págs. 11-13).

El tercer elemento de la definición anterior implica la existencia de una relación de poder desigual entre las víctimas y los perpetradores. Sin embargo, las víctimas de acoso pueden no darse cuenta de ese desequilibrio de poder como rasgo definitorio, como indican las respuestas a las entrevistas semiestructuradas sobre este tema (R. Dredge *et al.*, 2014, págs. 17-18). El desequilibrio en el poder puede deberse a las características de los perpetradores, por ejemplo a su superioridad física, su condición social y/o la vulnerabilidad de la víctima, relacionada, por ejemplo, con problemas para comunicar o con su ignorancia de las TIC (H. J. Thomas *et al.*, 2015, pág. 136). Sin embargo, vale la pena señalar que el desequilibrio de poder no tiene por qué ser un hecho estático. Las víctimas podrían reaccionar ante el comportamiento acosador y, por ejemplo, mostrar su resiliencia e invertir la relación de poder, o podrían ciertamente verse abrumadas por los actos de los perpetradores y, así, parecerles difícil reaccionar en el curso del proceso de acosamiento. Incluso en situaciones de igualdad inicial de fuerza entre dos partes, puede darse acoso cuando una de las partes –la de las posibles víctimas- cobra indefensión en comparación con los perpetradores (S. Matthiesen y S. Einarsen, 2007, pág. 735; S. Branch *et al.*, 2013, pág. 282; P. D’Cruz, 2015, págs. 11-12). Los desequilibrios de poder, por lo tanto, pueden fluctuar, haciendo que también sean un elemento de problemática evaluación (P. Lutgen-Sandvik, 2006; E. Menesini *et al.*, 2012, pág. 459).

Otro elemento más, que no es evidente en la definición arriba examinada, es la intención de tomarla con la víctima, que algunos estudiosos señalan como un criterio más para la definición (P. Saunders *et al.*, 2007, pág. 345). Otros estudios, sin embargo, descartan explícitamente este criterio así como el de la necesidad de que haya intención de perjudicar como parte de la definición de acoso (M.B. Nielsen y S. Einarsen, 2018, pág. 73; P.C. Rodkin y K. Fischer, 2012, pág. 624). Los motivos o razones que subyacen al comportamiento pertinente pueden cambiar en el curso del proceso de acosamiento. También pueden variar según el entorno específico en el que se desarrolle. Por ejemplo, el acoso ejercido contra alguien puede obedecer a unas razones en el trabajo y a otras distintas en el entorno de la enseñanza⁹.

A este respecto, también vale la pena señalar que las víctimas potenciales pueden, por supuesto, tener sensibilidades diferentes. Las víctimas pueden sentirse angustiadas, con independencia de que los acosadores quieran hacer daño, y lo que una persona podría no considerar como acoso, podría ser percibido como tal por otra. Por tanto, debe abordarse objetivamente si determinado acto se presta o no a acosar, ofender o excluir socialmente a la víctima o a afectar negativamente a su trabajo. Basta con que el comportamiento tenga un efecto previsible en la persona a quien va dirigido. Por lo tanto, alguien podría ejercer acosamiento de manera inconsciente (S. Einarsen *et al.*, 2011, pág. 9), siempre y cuando su comportamiento vaya dirigido conscientemente a las víctimas. En consecuencia, los comportamientos que objetivamente tienen poca importancia no constituirán acoso (S. Branch *et al.*, 2013, pág. 281). Sin embargo, como ya se ha dicho, en general la intención de perjudicar no se percibe como elemento esencial en las obras que tratan del acoso en el mundo del trabajo (S. Einarsen *et al.*, 2011, pág. 18).

⁹ Por ejemplo, se ha señalado a la competencia interna y a las dificultades para despedir a los trabajadores como incentivos para acosar en el lugar de trabajo (D. Salin, 2003, pág. 1218). Otros identifican los entornos de trabajo y las formas destructivas de jefatura como factores que influyen en la incidencia del acoso en el trabajo, o afirman que “el conflicto entre superiores y subordinados constituye un antecedente importante del acoso, más aún que los cambios organizativos” (A. Skogstad *et al.*, 2007, pág. 84; véase también L. J. Hauge *et al.*, 2007, págs. 239-240).

► **Recuadro 2: El elemento de desequilibrio de poder en el mundo del trabajo**

Teniendo en cuenta la amplitud de obras que tratan de las relaciones de poder en el mundo del trabajo (véase, por ejemplo, A. Supiot, 1994; D. Cabrelli y R. Zahn, 2017; H. Collins et al., 2018), cualquier análisis de la naturaleza de los desequilibrios de poder como condición del acoso se complica aún más en este contexto. En primer lugar, es necesario subrayar que los trabajadores pueden verse perjudicados por autores internos o por autores externos. Así lo reconoce el artículo 4 del Convenio sobre la violencia y el acoso al hacer referencia a la violencia y el acoso "que impliquen a terceros".

El acoso externo lo pueden sentir, por ejemplo, personas que tienen un amplio contacto con el público, como las trabajadoras o los trabajadores de los centros de llamadas, el personal médico o los periodistas (P. D'Cruz, 2016; Reporters sans Frontières, 2018). Los trabajadores pueden sufrir acosamiento por los clientes, pero también por los subcontratistas y su personal, los proveedores, así como por otras personas con quienes deban tratar a causa de su trabajo. Es importante señalar que los trabajadores también pueden ser autores de actos de acoso contra esos sujetos.

En el plano interno, los perpetradores pueden ejercer acosamiento horizontal contra colegas del mismo nivel relativo, o verticalmente contra personas que pertenecen a un nivel jerárquico diferente en la empresa. Por lo que se refiere al acoso en el mundo del trabajo, también es fundamental recordar que uno de los elementos constitutivos de las relaciones de trabajo es la subordinación de los trabajadores con respecto a los empleadores. El corolario de esta subordinación legal es el derecho del empleador a hacer uso de sus prerrogativas de gestión para dirigir, controlar y disciplinar a los trabajadores, directamente o a través de supervisores.

Dado que los empleadores, los supervisores, el personal de dirección y ejecutivo, etc. están en principio autorizados a ejercer prerrogativas de dirección, el uso del acoso como instrumento de control de la gestión constituye una seria complicación (D. Beale y H. Hoel, 2011, págs. 9-13; P. D'Cruz, 2016, págs. 242-245). Algunas formas de microgestión también podrían, por ejemplo, suponer acoso (CBI, pág. 2). Aunque las interacciones entre el personal de dirección y el acoso constituyen un campo de investigación fascinante, en un estudio se concluyó que incluso "las formas de ejercer la jefatura parecen desempeñar un papel importante pero complejo en el proceso de acosamiento" (H. Hoel et al., 2010, pág. 453). Este es un tema crucial también porque, según algunos estudios, los trabajadores que sufren acoso por parte de los "jefes" tienden a tener síntomas depresivos más severos (E. Török et al., 2016).

Algunas disposiciones normativas reflejan esta cuestión. La legislación de Alberta (Canadá), por ejemplo, excluye del concepto de "hostigamiento" todo comportamiento razonable de un empleador o supervisor con respecto a la gestión de los trabajadores o de un lugar de trabajo¹⁰. En cambio, la (ahora derogada) Ley de 1986 de Australia Meridional sobre salud, seguridad y bienestar en el trabajo enumeró determinadas medidas o decisiones adoptadas por el empleador que no podían clasificarse como acoso, al menos en determinadas condiciones¹¹. La jurisprudencia francesa sugiere, en cambio, que algunos métodos de gestión aplicados por un superior sí que pueden constituir un harcèlement moral¹².

En las obras publicadas se considera que la subordinación o la dependencia socioeconómica de los trabajadores frente a sus empleadores y supervisores constituye una posible fuente de desequilibrio de poder (S. Einarsen et al., 2011, pág. 15).

Una cuestión más compleja es la de si una "relación de poder desigual" también puede estar presente en una relación horizontal entre compañeros de trabajo o en una relación vertical ascendente, en la que los trabajadores ejercen acoso contra sus supervisores.

Una relación horizontal entre dos compañeros de trabajo es una relación de dos partes en pie más o menos de igualdad. Algunos autores, sin embargo, observan: "El acoso no se limita a la agresión vertical de los supervisores hacia los subordinados. Como los desequilibrios de poder también pueden ser consecuencia de otras características individuales, de situación o sociales (véase Cleveland & Kerst, 1993), también entre iguales pueden surgir las diferencias de poder requeridas" (D. Salin, 2003, pág. 1216).

¹⁰ Artículo 1 de la Ley de salud y seguridad en el trabajo, SA 2017, c O-2.1.

¹¹ Artículo 55A de la Ley de 1986 de Australia Meridional sobre salud, seguridad y bienestar en el trabajo, versión histórica de 31 de diciembre de 2012.

¹² Cour d'appel de Rennes, 5 avril 2019, n° 16/04389.

Además, según algunos autores, también es una realidad el "acoso hacia arriba" (M. S. Hershcovis, 2011, pág. 501; S. Branch y J. Murray, 2015, pág. 289). Este se da cuando se toma como objetivo a los supervisores en el lugar de trabajo y, por lo tanto, a personas que, al menos formalmente, tienen más poder porque ocupan un lugar más alto en la jerarquía de la empresa.

Un argumento que corrobora esta opinión podría ser que la relación de poder desigual no debe ser evaluada estáticamente. Por lo tanto, no se debe examinar esa relación fijándose en un momento temporal único, sino que se la debe determinar a lo largo de todo el proceso de acoso, por ejemplo, tomando en consideración situaciones en que las víctimas van "debilitándose" a medida que los actos de los perpetradores, o las consecuencias de esos actos, continúan haciendo mella en ellas.

Esta interpretación dinámica del elemento de poder desigual podría resultar particularmente valiosa en el mundo del trabajo. Algunos estudios muestran que los trabajadores que sufren acoso pueden sentirse obligados a dejar su trabajo (D. Zapf y C. Gross, 2001, págs. 514-515). El interés de la organización en que en el entorno de trabajo no haya comportamientos de acoso se relaciona con el acoso tanto horizontal como vertical. También vale la pena mencionar que, a veces, las víctimas de acoso pueden tomar represalias utilizando medios cibernéticos (A. König et al., 2010). Por lo tanto, al final es esencial detener todo el proceso de acoso y sus efectos que provocan perjuicios en toda la empresa. A este respecto, también debería prestarse atención al hecho de que el personal de dirección, los compañeros y los representantes sindicales pueden inclinarse en contra de las víctimas, "culpándolas de su propia desgracia" (S. Einarsen et al., 2011, pág. 22). Dado que los procesos de acoso tienden a aumentar, y que los subordinados, los supervisores y los empleadores pueden estar allí donde las toman en semejante proceso creciente de acción y reacción, no conviene interpretar el desequilibrio de poder en términos formales, esto es, en relación con el puesto que los perpetradores o las víctimas ocupan en la jerarquía de la empresa, en lugar de centrarse en la dinámica de los hechos de ese proceso.

¿Cuáles son las diferencias entre el acoso y el ciberacoso?

Aunque las definiciones de ciberacoso suelen inspirarse en los mismos elementos esenciales señalados para el acoso (P. Smith et al., 2006, pág. 6; R. M. Kowalski et al., 2014, pág. 1074; H. J. Thomas et al., 2015, pág. 137), el uso de las TIC puede alterar algunas características e implicaciones esenciales del acoso tradicional (R. Dredge et al., 2014).

Un elemento que se ve considerablemente afectado es el de la reiteración. Algunos autores argumentan que ésta se manifiesta de manera diferente en el caso del ciberacoso (L.R. Betts, 2016, págs. 38-39). El carácter reiterado de los actos de ciberacoso es más difícil de determinar. Por ejemplo, mediante las TIC las personas pueden acceder repetidamente al contenido agresivo que se ha publicado en línea en una sola ocasión. Un acto podría también afrontar reiteradamente a las víctimas sin que los perpetradores tengan necesariamente que haber pretendido tal resultado. En tales casos, otras personas en lugar del autor principal podrían haber causado la reiteración de la conducta perjudicial (D. B. Sugarman y T. Willoughby, 2013, pág. 2; L. R. Betts, 2016, pág. 38). Lo que, a su vez, puede hacer que la "reiteración" sea menos fiable como criterio de definición del ciberacoso (E. Menesini et al., 2012, pág. 459). Si efectivamente se considera la reiteración como elemento representativo de la gravedad (P.C. Rodkin y K. Fischer, 2012, págs. 624-625), entonces se debe considerar a las reverberaciones indeseadas de un acto de ciberacoso como indicadoras de reiteración. Tales reverberaciones, que por ejemplo se pueden dar retuiteando, compartiendo, reenviando, etc., pueden llegar a un público enorme e incontrolable (D. Kernaghan y J. Elwood, 2013). En conexión con ello tenemos que, contrariamente al acoso tradicional, los registros que deja el ciberacoso pueden acabar siendo imborrables en la práctica. A este respecto, se ha argumentado que "el ciberacoso directo implica que el autor dirige reiteradamente comunicaciones electrónicas indeseadas a la víctima", mientras que "el ciberacoso indirecto implica dirigir comunicaciones electrónicas indeseadas en una sola vez o reiteradamente" (C. Langos, 2012, pág. 288). El ciberacoso indirecto requiere que el perpetrador utilice "razonablemente zonas públicas del ciberespacio" en lugar de los canales privados (C. Langos, 2012, pág. 286). El ciberacoso directo, en cambio, precisaría del contacto directo con las víctimas.

Un segundo elemento que se ve afectado es el "poder desigual" entre las víctimas y los perpetradores. El conocimiento experto de la tecnología puede dar lugar a un desequilibrio de poder (R. M. Kowalski et al., 2014, pág. 1107). Esto vale también, según algunos autores, para la posibilidad de acosar anónimamente (P.C. Rodkin y K. Fischer, 2012, pág. 626; D. B. Sugarman y T. Willoughby, 2013, pág. 2).

Además, si bien, por una parte, el uso de las TIC podría exacerbar los desequilibrios de poder existentes, por otra también podría mitigar o invertir ese desequilibrio. De hecho, los supervisores, los directivos y hasta los empleadores pueden ser víctimas, a través de medios de las TIC, de personas o grupos de personas que les rinden cuentas precisamente porque esos medios facilitan conductas anónimas.

Otra observación es la relativa a las razones y los elementos que mueven a comportamientos de ciberacoso. Las redes sociales pueden, por ejemplo, ofrecer "nuevos escenarios para hostigar, humillar o amenazar" (D. B. Sugarman y T. Willoughby, 2013, pág. 2), y ello coincide con que el ciberacoso puede servir a los perpetradores de "medio alternativo" (C. Privitera y M. A. Campbell, 2009, pág. 395) para conseguir sus fines. Sin embargo, algunos estudios sostienen que el ciberacoso es más bien un fenómeno nuevo y singular, y no simplemente otra iteración del acoso (A. Baroncelli y E. Ciucci, 2014, pág. 813). Esto podría ser, por ejemplo, porque "la gratificación por hacer ciberacoso suele verse aplazada (en contraste con las interacciones que tienen lugar cara a cara), por lo que se presupone que ello repercute en la manera en que se forman y se tratan de conseguir los objetivos de estas interacciones agresivas" (J.J. Dooley et al., 2009, 187).

Aunque en las razones y los elementos que mueven a hacer ciberacoso puede haber diferencias, éstas deberían tomarse con precaución. No debe desatenderse el hecho de que los perpetradores pueden atacar a sus víctimas por medios tanto tradicionales como cibernéticos (J. Raskauskas y A.D. Stoltz, 2007, pág. 570; R. M. Kowalski et al., 2014, págs. 1123-1124), algo que puede tener una especial incidencia en los asuntos relacionados con el trabajo (I. Coyne et al., 2016), sobre todo cuando se trata de acoso interno. La cosa podría ser distinta en el acoso externo, donde el contacto puede ser más casual y menos las probabilidades de que la conducta se repita. También es menos probable que los perpetradores externos conozcan la verdadera identidad personal de las víctimas.

Otra característica crítica del ciberacoso es el potencial que ofrece para facilitar que los "ciberacosadores" se desentiendan moralmente de su víctima, frente a lo que ocurriría en el caso del acoso. Este punto de vista parte del entendimiento de que, para acosar a otro, los perpetradores atraviesan determinados procesos psico-cognitivos. Estos procesos podrían no ser totalmente idénticos en caso de acoso y de ciberacoso¹³. El desentendimiento moral se define en la literatura pertinente como "el proceso socio-cognitivo a través del cual los seres humanos son capaces de hacer daño a otros sin tener mala conciencia" (S. Wachs, 2012, pág. 349). Algunos estudios indican que los ciberacosadores muestran incluso menos remordimiento que los acosadores tradicionales (R. Slonje et al., 2012, pág. 254), y que en el caso de aquéllos el desentendimiento moral puede ser mayor que en el de éstos (S. Wachs, 2012, pág. 350). A este respecto, C. D. Pornari y J. Wood (2010, pág. 89) observan lo siguiente: "Es probable que el anonimato, la distancia con la víctima y las consecuencias del acto perjudicial no causen tantos sentimientos negativos (como culpabilidad, vergüenza, autocondena) y reduzcan la probabilidad de empatizar con la víctima".

Aunque estos estudios conciernen a niños y adolescentes, entre adultos puede darse una dinámica similar. Por lo tanto, en comparación con el acoso tradicional, el ciberacoso puede llevar a una mayor desconexión emocional entre los perpetradores y las víctimas, ya que aquéllos no se enfrentan directamente a las reacciones y emociones de éstas. Algunos autores se refieren a este fenómeno como un "efecto de desinhibición en línea", con arreglo al cual las personas dicen y hacen cosas "en el ciberespacio que normalmente no dirían ni harían en el mundo del cara a cara" (J. Suler, 2004, pág. 321). Como resultado, se mostraría menos empatía y remordimiento, y los perpetradores dirían y harían cosas cuando están en línea que no dirían o harían cuando no lo están (T. Aricak et al., 2008, pág. 256; R. M. Kowalski et al., 2014, pág. 1107).

Un ejemplo indicativo de tales comportamientos se puede encontrar en los tuits insultantes que se envían a los diputados y diputadas de los parlamentos nacionales, especialmente cuando se trata de diputadas. Se ha señalado que "si bien es cierto que a los ojos del público el insulto en línea no se limita a las mujeres, las que se dedican a la política se exponen a recibir una cantidad extraordinaria de insultos en los medios sociales" (A. Dhoria, 2017). Así, el insulto en línea contra las mujeres puede verse facilitado por el uso de las TIC y por el desentendimiento emocional entre víctimas y perpetradores

¹³ Por ejemplo, en un estudio concreto realizado con una muestra de niños se obtuvo que los acosadores tienen niveles normales de competencia moral, es decir, que saben distinguir entre el bien y el mal, pero que registran una deficiencia en la compasión moral, esto es, sensibilidad y conciencia emocional con respecto a la transgresión moral, y niveles más altos de desentendimiento moral (G. Gini *et al.*, 2011, págs. 603 y 607).

que puede acompañar a ese uso. Las entrevistas con mujeres parlamentarias también arrojan luz sobre el grave impacto psicológico que deja el insulto en línea (Amnistía Internacional, 2018).

Por otro lado, en contra de lo que la gente cree, Internet no es un espacio neutral (S.U. Noble, 2018). En las redes sociales las líneas cronológicas tienden a reflejar las opiniones e inclinaciones de las personas y, por tanto, sirven de cajas de resonancia que refuerzan los estereotipos. Lo que puede exacerbar la inclinación a comportarse de manera agresiva. Tales conductas, además, no se limitan al maltrato verbal. Por ejemplo, en un caso examinado en Australia uno de los actos que tuvo en cuenta la Comisión de Trabajo Justo para dictar una orden de poner fin a conductas acosadoras en el trabajo fue que el perpetrador dio de baja como amigo en Facebook a la víctima (J. Pearlman, 2015)¹⁴.

Por supuesto, el ciberacoso no se limita a conductas que se dan en los medios sociales. Así, en un estudio sobre trabajadores australianos del sector manufacturero se concluyó que “el acto negativo por la vía de las modernas tecnologías que se mencionó con más frecuencia consistía en que “alguien retenía información” por correo electrónico [...] y/o por teléfono [...]”. A modo de ejemplos de ciberacoso experimentado, en torno al 37,5 por ciento de los encuestados también informó haber estado expuesto a un volumen imposible de trabajo por correo electrónico o haber quedado afectado por la difusión de habladurías a través del teléfono (C. Privitera y M. A. Campbell, 2009, pág. 398).

Esta inclinación también está relacionada con el hecho de que el ciberacoso puede desembocar en un acoso anónimo generalizado (J. J. Dooley et al., 2009, pág. 184). De investigaciones hechas sobre adolescentes se desprende que el porcentaje de víctimas de ciberacoso que conocen la identidad de los autores varía entre el 43 y el 80 por ciento (W. Cassidy et al., 2013, pág. 579). Ese potencial de acoso anónimo es problemático porque los estudios indican que el anonimato es un factor de riesgo para futuros comportamientos de ciberacoso (C. P. Barlett y D.A. Gentile, 2016, pág. 179). Esto se debe posiblemente a la sensación “recelosa” de impunidad que acompaña al anonimato, sensación que está vinculada a la creencia de que tanto para las víctimas como para los servidores de la ley es más difícil identificar a quienes acosan por medios cibernéticos (N. H. Goodno, 2007, pág. 131; J. D. Lipton, 2011, pág. 1114). Algunas herramientas digitales de comunicación como Snapchat, donde por defecto los mensajes son temporales, pueden incluso exacerbar esta sensación de impunidad.

Por último, otro factor que contribuye a ese sentimiento de impunidad es el hecho de que en un entorno en línea puede haber menos observadores directos que en otros entornos (S. Wachs, 2012, pág. 356). Lo que puede tener consecuencias para las víctimas. Las obras que tratan el tema aportan una mezcla de pruebas sobre la función que desempeñan los observadores. Por un lado, la presencia de éstos puede estimular el acoso; por otro, quienes lo observan también pueden enfrentarse a él (C. Salmivalli, 2014, pág. 286). Por eso es tan importante reducir la probabilidad de que los observadores desempeñen un papel negativo en el mundo del trabajo. Por ejemplo, se ha demostrado que promover la participación en programas de lucha contra el acoso da resultados positivos en lo que respecta a los escolares (S. Saarento et al., 2015, pág. 71).

Basándonos en nuestras conclusiones, es evidente que a pesar de las características que son comunes al acoso y el ciberacoso, los elementos de las TIC pueden exacerbar las implicaciones ya de por sí negativas del acoso tradicional intensificando el grado de reiteración de las conductas agresivas, aumentando el desentendimiento moral y facilitando los comportamientos anónimos. Esto también tiene una importancia particular porque, como veremos más adelante, en cualquier momento y lugar puede surgir el ciberacoso y afectar a sus víctimas.

► Definiciones jurídicas

Conceptos múltiples que se solapan

Un estudio realizado por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) sobre la violencia, el acoso y el hostigamiento en el lugar de trabajo distingue entre

¹⁴ Véase Fair Work Commission, [2015] FWC 6556.

"violencia física", "hostigamiento, acoso o violencia psicológica" y "acoso sexual" (Eurofound, 2007, pág. 3). La violencia psicológica a menudo se manifiesta a través de actos reiterados, "que cuando se acumulan pueden convertirse en una forma muy grave de violencia" (V. Di Martino et al., 2003, pág. 4). Esta categoría de violencia psicológica, según algunos autores, comprende, por ejemplo, el acoso o bullying, el mobbing y el acoso sexual (D. Chappell y V. Di Martino, 2006, pág. 17). Según otros estudios, conductas como el bullying, el mobbing, el acoso, el hostigamiento moral, el harcèlement moral, el harcèlement psychologique y el psychological harassment entran en la categoría de "violencia psicológica" (K. Lippel, 2016, págs. 9-10).

Aunque algunos autores sostienen que el hostigamiento o harassment se caracteriza intrínsecamente por el hecho de tomarla con alguien por tener determinada característica, en particular por razones de discriminación (C. Caponecchia y A. Wyatt, 2009, pág. 442), a veces se utiliza también como un concepto independiente. Esto se ilustra, por ejemplo, en la definición de harassment de Brodsky: "intentos reiterados y persistentes de una persona de atormentar a otra, de hacer mella en esa otra persona, de causarle frustración o de provocar en ella una reacción. Es un tratamiento que provoca, presiona, atemoriza, intimida o causa algún otro malestar de manera persistente a otra persona" (C. M. Brodsky, 1976, pág. 2). Comparado con el acoso (bullying), el elemento de relación de poder desigual no está presente en esta definición de hostigamiento.

Una razón a favor de utilizar el concepto de "harassment" ("hostigamiento") y no el de "bullying" ("acoso") en la normativa podría ser que si los legisladores pretenden dotar de mecanismos de prevención y reparación a quienes son víctima de comportamientos agresivos, podría ser problemático incluir el elemento de "desequilibrio de poder" como requisito legal, dadas las dificultades potenciales para definir dicho elemento en términos jurídicos, y no digamos ya para identificarlo en la práctica y aportar pruebas al respecto. Estas dificultades limitarían el acceso de las víctimas de comportamientos agresivos a los mecanismos jurídicos. Para mitigar este riesgo y hacer frente a estas dificultades, las políticas legislativas pueden adoptar una definición amplia de su alcance. Por ejemplo, las Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo (Diálogo Social Europeo 2011) entienden de manera amplia la "violencia y acoso de terceros". Los recién adoptados Convenio núm. 190 y Recomendación núm. 206 de la OIT también acuden a "la violencia y el acoso", definiéndolos como un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas.

En cuanto al "ciberacoso", como ya hemos observado, no existe consenso sobre una definición específica de este fenómeno. Sin embargo, se han utilizado varios términos para describir otras conductas pertinentes. "Agresión en el lugar de trabajo", "abuso", "acoso", "mobbing" y "hostigamiento" son sólo algunos ejemplos (W. Martin y H. La Van, 2010, pág. 176).

Los conceptos elegidos en las jurisdicciones nacionales están influidos por las estructuras sociales y las tradiciones jurídicas de los países (L. Barmes, 2015, pág. 12). Estas diferencias no sólo afectan a los conceptos nacionales, sino que también existen problemas lingüísticos cuando se trata de hacer una reconstrucción comparativa de la legislación relativa a este fenómeno (P. Smith et al., 2002, 1131-1132). Lo más probable es que en los países de habla inglesa se utilice el término "bullying", mientras en los de habla francesa se utiliza más habitualmente "harcèlement" (B. West et al., 2014, pág. 599). Algunos ordenamientos jurídicos nacionales también pueden utilizar múltiples conceptos jurídicos que se superponen para tratar en términos psicosociológicos lo que se puede considerar acoso o bullying. Por ejemplo, puede considerarse que todo acto de ciberacoso constituye amenaza, asalto, acecho, difamación o delito cibernético de carácter ilegal (C. Langos, 2013). Debido a estas razones, algunos estudiosos, como Schat et al: "concilian tal dilema de definición apuntando a que ... por lo general los comportamientos que constituyen agresión en el lugar de trabajo son compatibles con los comportamientos que constituyen estas figuras conexas" (A.C.H. Schat et al., 2006, pág. 49; citado por W. Martin y H. La Van, 2010, pág. 176).

Panorama comparativo de las definiciones legales en torno al acoso y las conductas conexas

Las conclusiones que hemos extraído de la legislación nacional, y de las que se da cuenta en el apéndice de este estudio, confirman en cierto grado las obras publicadas. Las diferencias entre bullying y harassment no son tan evidentes en la ley. El "harassment" ("hostigamiento") parece funcionar como 'término general' que también puede usarse para tratar lo que objetivamente se podría describir como

“bullying” (“acoso”), o como cualquier otro concepto legal usado en el lenguaje pertinente. El término francés *harcèlement moral*, que generalmente se traduce en inglés como “harassment”, muestra elementos comunes con lo que normalmente se entiende como “bullying” en lengua inglesa. A modo de ejemplo, el *harcèlement moral* en Francia se define como “actos reiterados de acoso moral [contra los asalariados] cuya finalidad o efecto sea un deterioro de sus condiciones de trabajo susceptible de atentar contra sus derechos y su dignidad, alterar su salud física o mental o comprometer su futuro profesional”¹⁵. En Australia, un trabajador es víctima de bullying si “mientras está trabajando [...]: i) una persona; o ii) un grupo de personas; tiene reiteradamente un comportamiento que no es razonable con el trabajador o con un grupo de trabajadores al cual pertenece ese trabajador;” y “dicho comportamiento genera un riesgo para la salud y la seguridad”¹⁶.

Mientras que en las obras de psicología y de sociología la diferencia entre *harassment* y *bullying* (“hostigamiento” y “acoso”) parece depender principalmente del elemento de “desequilibrio de poder”, este criterio sólo aparece ocasionalmente en las definiciones legales. Una referencia que hemos encontrado en nuestro análisis está en la definición de hostigamiento en la legislación mexicana (“el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas”)¹⁷. Este criterio también está presente en el Japón. Una enmienda reciente a la Ley de promoción de medidas en el trabajo define el *pawahara* o “acoso de poder” como “causar perjuicio al entorno de trabajo mediante palabras y actos que exceden de lo necesario para que se haga el trabajo, partiendo de una relación de dominación” (General Union, 2019). En la República de Corea, además, la ley prohíbe el “acoso en el lugar de trabajo” al disponer que: “ningún empleador o empleado causará sufrimiento físico o mental a otros empleados ni deteriorará el entorno de trabajo más allá del alcance apropiado del trabajo valiéndose de su superioridad por su rango, sus relaciones, etc. en el lugar de trabajo”.¹⁸

Sin embargo, la incorporación del criterio de “desequilibrio de poder” en las disposiciones legales sobre acoso u hostigamiento (*bullying* o *harassment*) parece ser más bien rara en nuestro análisis comparativo de la normativa del trabajo. La legislación chilena, por ejemplo, presenta la noción de acoso laboral y la describe como “toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados”¹⁹, noción que también se encuentra en la legislación colombiana, que a su vez la define como “toda conducta persistente y demostrable [...] encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, [...]”, sin que las disposiciones pertinentes hagan referencia al desequilibrio de poder²⁰.

Aunque el elemento de la subordinación o del desequilibrio de poder no parece reflejarse especialmente en la legislación laboral, a veces aparece en las disposiciones penales. El artículo 173 del Código Penal español, por ejemplo, prevé sanciones penales contra las personas que, en el ámbito de

¹⁵ “Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d’altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.” (“Ningún asalariado será sometido a actos reiterados de acoso moral cuya finalidad o efecto sea una degradación de sus condiciones de trabajo que pueda atentar contra sus derechos y su dignidad, alterar su salud física o mental o comprometer su futuro profesional.”) Art. L1152-1 Code du Travail.

¹⁶ Artículo 789FD de la Ley de 2009 sobre el trabajo justo.

¹⁷ “Hostigamiento: el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas;” Art. 3o. bis. Ley Federal del Trabajo. Por otro lado, según ese mismo artículo mexicano, para que haya acoso sexual no parece que tenga que haber tal relación de subordinación.

¹⁸ Artículo 76-2 de la Ley de normas del trabajo. Estamos agradecidos, si querer implicarla, a Jae-Hee Chang por señalararnos estas disposiciones del Japón y de la República de Corea.

¹⁹ “Acoso laboral: Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.” Art.2.o fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Código del Trabajo.

²⁰ “Definición y modalidades de acoso laboral: Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales: [...]” Art. 2 Ley 1010 de 2006 por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que supongan grave acoso contra la víctima²¹.

Un ejemplo que podría ayudar a explicar la dificultad de analizar comparativamente las definiciones legales de acoso y hostigamiento o intimidación en varias lenguas podemos encontrarlo en Bélgica. La versión en francés de la ley belga sobre el bienestar en el trabajo utiliza el término harcèlement moral. La mayoría de la gente lo traduciría como "acoso" y no como "intimidación" u "hostigamiento". Sin embargo, en la versión neerlandesa del texto se utiliza la palabra pesterijen, que se acerca casi tanto al bullying como al harassment. Los hablantes holandeses pueden, aunque no necesariamente tienen por qué, traducir pesterijen como bullying ("intimidación" u "hostigamiento") y no como harassment ("acoso")²².

Volviendo nuestra atención a la legislación en inglés, la definición legal de "bullying" en Australia requiere que alguien tenga reiteradamente un comportamiento que no es razonable con los trabajadores. En Saskatchewan (Canadá), en cambio, se puede cometer "harassment" a través de "toda conducta, comentario, exhibición, acto o gesto inapropiado".²³ Asimismo, a nivel federal, por "harassment and violence" se entiende "cualquier acto, conducta o comentario, incluso de naturaleza sexual, del que razonablemente quepa esperar que cause ofensa, humillación u otro daño físico o psicológico o que haga enfermar a un trabajador [...]"²⁴. En el Reino Unido, una persona acosa ("harasses") a otra teniendo ciertos tipos de "comportamiento[s] indeseado[s]" especificados en la ley²⁵. La Ley de protección contra el acoso de Singapur alude a forma de hablar, comportamiento o comunicación "amenazante, abusiva o insultante"²⁶. No se menciona que sea necesaria la reiteración de tales acciones o comportamientos.

En algunas jurisdicciones se aborda específicamente el elemento de reiteración o persistencia de la conducta, haciendo también referencia a las consecuencias de dicha conducta. En la definición de acoso psicológico que encontramos en la legislación de Quebec se indica que "una sola conducta grave también puede constituir acoso psicológico si atenta de tal manera contra el trabajador asalariado o le produce un efecto perjudicial duradero"²⁷. La Ley de SST de Alberta (Canadá) establece que por hostigamiento se puede entender "cualquier incidente aislado o reiteración de incidentes de comportamientos, comentarios, actos de acoso o acciones objetables o desagradables provocados por una persona [...]"²⁸. Esto indicaría que "harassment" se usa como término general que incluye conductas de acoso, como comportamientos reiterados. También en el derecho penal francés se define harceler como la conducta consistente en hostigar a otros por medio de comentarios o comportamientos reiterados²⁹.

La Ley sobre el acoso (Harassment Act) de Nueva Zelanda de 1997 establece una definición detallada, que también tiene en cuenta explícitamente las peculiaridades del acoso por medio de las TIC³⁰. Según esta Ley, "una persona acosa a otra persona si observa una pauta de comportamiento cuyo objetivo es esa otra persona, pauta de comportamiento que comprende cometer cualquier acto especificado

²¹ "El que infligiere a otra persona un trato degradante, menoscabando gravemente su integridad moral, será castigado con la pena de prisión de seis meses a dos años. Con la misma pena serán castigados los que, en el ámbito de cualquier relación laboral o funcional y prevaliéndose de su relación de superioridad, realicen contra otro de forma reiterada actos hostiles o humillantes que, sin llegar a constituir trato degradante, supongan grave acoso contra la víctima." Art. 173 Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.

²² Por ejemplo, al escribir "to bully" en Google Translate, se obtiene el verbo holandés pesten, que está relacionado con pesterijen. Al escribir "to harass", la traducción dada es lastigvallen. Al mismo tiempo, el programa traduce pesten como "bullying" y pesterijen como "harassment".

²³ Ley de empleo de Saskatchewan, SS 2013, c S-15.1, 3-1(1).

²⁴ Ley modificadora del Código del Trabajo del Canadá (acoso y violencia), Ley parlamentaria de empleo y relaciones con el personal y Ley de ejecución del presupuesto, 2017, N° 1, SC 2018, c 22, por la que se modifica el artículo 122(1) del Código del Trabajo del Canadá.

²⁵ Artículo 26 de la Ley de igualdad de 2010.

²⁶ Artículo 3 de la Ley de 2014 de protección contra el acoso.

²⁷ Artículo 81.18 de la Ley de las normas del trabajo.

²⁸ Artículo 1 de la Ley de salud y seguridad en el trabajo, SA 2017, c O-2.1.

²⁹ "Le fait de harceler autrui par des propos ou comportements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel, est puni de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende" ("El acto de hostigar a otras personas mediante la reiteración de comentarios o comportamientos cuya finalidad o efecto sea una degradación de las condiciones de trabajo que pueda atentar contra sus derechos y su dignidad, alterar su salud física o mental o comprometer su futuro profesional se castigará con pena de dos años de prisión y multa de 30.000 euros"), Art. 222-33-2 del Código Penal.

³⁰ Artículo 3 de la Ley sobre el acoso de 1997.

contra la otra persona por lo menos en dos ocasiones distintas y en un período de 12 meses". La reiteración de actos hostiles es, por lo tanto, un requisito para satisfacer la definición de acoso. Para el alcance de este estudio es muy interesante el hecho de que la definición de acoso en el marco de esa Ley fue enmendada en 2015³¹. La definición comprende ahora una pauta de comportamiento cuyo objetivo son otras personas, incluso "cualquier acto especificado cometido contra la otra persona que sea un acto continuado y tenga lugar durante cualquier período". En este contexto, la Ley especificaba de manera explícita que un "acto continuado" podría incluir "determinado acto cometido en cualquier ocasión única que continúe teniendo efectos durante un período dilatado (por ejemplo, cuando se ponga material ofensivo sobre una persona en cualquier medio electrónico y permanezca ahí durante un período dilatado)"³².

Con el fin de abarcar el ciberharcèlement, o ciberacoso, el Código Penal francés también especifica que la reiteración puede originarse en i) comentarios o comportamientos por parte de varias personas, de manera concertada o a instigación de una de ellas, aun cuando cada una de esas personas no haya actuado reiteradamente; o ii) comentarios o comportamientos por parte de varias personas que, aun sin haber concertación, saben que tales comentarios o comportamientos caracterizan una reiteración (P. Dufourq, 2018; P. Januel, 2018)³³. Por lo tanto, se han aprobado enmiendas a la legislación para tener en cuenta las modalidades particulares de reiteración en el entorno de las TIC, a fin de que incluyan también el "ciberacoso por delegación".

Examinando los conceptos en otros idiomas³⁴, la legislación de Bosnia y Herzegovina se refiere a "comportamiento" en caso de acoso o harassment y a acciones reiterativas en caso de mobbing. Eslovenia define "acoso" como cualquier comportamiento indeseado y "acoso en el trabajo" ("workplace mobbing") como cualquier trato o comportamiento incorrecto o claramente negativo y ofensivo que sea reiterado o sistemático. Por lo tanto, no siempre se hace una distinción clara y coherente entre hostigamiento o intimidación y acoso. En Noruega, por ejemplo, este último puede ser el resultado de "actos, omisiones o declaraciones".

Algunas jurisdicciones utilizan conceptos distintos para describir comportamientos que se asemejan a lo que podría describirse como "acoso" o bullying. En Albania, por ejemplo, se utiliza "molestia", que únicamente requiere una conducta indeseable. Por otro lado, en Serbia el "abuso" se refiere al comportamiento activo o pasivo de naturaleza reiterativa; mientras que en Suecia la victimización implica "actos" y, por lo tanto, quizás actos reiterados³⁵.

Además, la legislación de la Unión Europea también puede proporcionar ejemplos de cómo se traducen términos específicos a las versiones oficiales de los actos legislativos de la UE en las diferentes lenguas de los Estados miembros de la UE. La Directiva marco sobre igualdad en el empleo establece que el "acoso" constituirá "discriminación [...] cuando se produzca un comportamiento no deseado relacionado con [la religión o las convicciones, la discapacidad, la edad o la orientación sexual] que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo"³⁶. El término inglés "harassment" se traduce al holandés como "intimidatie", al francés como "harcèlement", al alemán como "Belästigung", al italiano como "molestie", al polaco como "molestowanie" y al español como "acoso".

Lo que también se desprende del análisis de la legislación que figura en el apéndice de este estudio es la falta de una diferenciación clara en las definiciones de conductas inaceptables basadas en tradiciones jurídicas. De hecho, los elementos de estas definiciones difieren ampliamente a nivel nacional, tanto entre las tradiciones de derecho consuetudinario y de derecho civil como dentro de cada una de ellas, sin que pueda decirse que aparezca elemento alguno como característica constante de una u otra tradición.

³¹ Ley de 2015 sobre comunicaciones digitales perjudiciales.

³² Nuevo párrafo 4 del artículo 3 de la Ley sobre el acoso de 1997.

³³ Art. 222-33-2-2 Code pénal.

³⁴ En el apéndice figuran las versiones originales de estas disposiciones y una traducción de cortesía al inglés.

³⁵ Basado en la traducción no oficial al inglés de la sección 4 Organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4), föreskrifter.

³⁶ Apartado 3 del artículo 2 de la Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación.

En cambio, algunos elementos notables parecen extenderse por diferentes sistemas y tradiciones jurídicas. El primero es la amenaza que las conductas inaceptables representan para la "dignidad" de las víctimas, elemento que se encuentra en países de derecho civil como Austria, Colombia, Francia e Italia, así como en países de derecho consuetudinario como el Reino Unido. Otro aspecto es el riesgo que estas conductas suponen para la salud y la seguridad de las personas, que se menciona en jurisdicciones de derecho consuetudinario como Alberta (Canadá), Australia y Saskatchewan (Canadá) y en jurisdicciones de derecho civil como Bélgica, Côte d'Ivoire, Nueva Caledonia (Francia), Serbia y Suecia. Algunas disposiciones de derecho civil también mencionan expresamente las perspectivas profesionales como algo que puede verse comprometido por conductas inaceptables (por ejemplo, en Chile, Côte d'Ivoire, Francia, Luxemburgo y la República Democrática del Congo). Sin embargo, ello no significa que los sistemas de derecho anglosajón descuiden este elemento: en una sentencia sobre conductas inaceptables ejercidas a través de las TIC dictada recientemente en Nueva Zelanda es objeto de especial atención el daño que las conductas en cuestión causan a la vida profesional de la víctima³⁷.

Con todo, cabe sostener que, en los textos de la normativa jurídica relativos a las conductas inaceptables en el mundo del trabajo, estos elementos comunes no permiten dar con un hilo conductor común que resulte unificador a escala global. A la luz de lo anterior, parece razonable y oportuno el enfoque seguido en la redacción de los instrumentos de la OIT sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo para referirse a una serie de comportamientos y prácticas inaceptables, o a amenazas de tales comportamientos o prácticas, también a efectos de captar y reflejar la diversidad de definiciones y conceptos jurídicos utilizados en todo el mundo para designar las correspondientes conductas. El acoso (bullying) y el ciberacoso (cyberbullying) caen manifiestamente bajo esta amplia definición de "violencia y acoso".

► Conclusión recapitulativa de las definiciones

Partiendo del análisis realizado hasta ahora, por ciberacoso en el mundo del trabajo entendemos y nos referimos a la ejecución de cualquier comportamiento agresivo contra una víctima individual o un grupo individualizado de víctimas a través de las TIC en el contexto del trabajo³⁸. Como ya hemos comentado, el resultado previsible de infligir estos actos es un daño físico o psicológico a una víctima o a un grupo de víctimas, con lo que a menudo se degradan las condiciones de trabajo de la víctima o las víctimas o del entorno de trabajo en general. El ciberacoso requiere que el comportamiento agresivo se produzca de forma regular durante un período razonable o que la incidencia de dicho comportamiento agresivo tenga un efecto perjudicial duradero. El ciberacoso es un proceso que va en aumento y que puede afectar a trabajadores, supervisores, administradores, directores, clientes, subcontratistas, empleadores y otras personas que participan en un contexto de trabajo.

No anticipamos ninguna definición jurídica fija y detallada de ciberacoso con el fin de no excluir de nuestro análisis ninguna conducta pertinente. Como ya hemos comentado, el ciberacoso es una forma de conducta agresiva que tiene lugar a través de las TIC. Dependiendo de las definiciones de conducta(s) agresiva(s) o inaceptable(s) que se adopten en el sistema jurídico pertinente, el ciberacoso puede encajar en uno o más ordenamientos jurídicos conexos. Las diferencias lingüísticas entre las jurisdicciones nacionales también añaden complejidad a este análisis. Por lo tanto, a lo que hacemos referencia es a un entendimiento amplio y de gran alcance del ciberacoso en el mundo del trabajo para seguidamente examinar los mecanismos legales encaminados a prevenir y abordar ese tipo de comportamiento.

³⁷ New Zealand Police Department of Corrections v. Gavin Powell, CRI-2017-087-000516 [2017] NZDC 22077, accesible en: <http://www.districtcourts.govt.nz/assets/unsecure/2018-05-07/1dc45a6e35/2017-NZDC-22077-New-Zealand-Police-v-Powell.pdf> [septiembre de 2019].

³⁸ Este entendimiento se basa en la definición de Einarsen y colaboradores que encontramos en S. Einarsen *et al.*, 2011, pág. 22.

► 2 Incidencia e implicaciones del ciberacoso en el mundo contemporáneo del trabajo

► Incidencia del ciberacoso

Teniendo en cuenta la falta de definiciones de ciberacoso internacionalmente aceptadas, es difícil determinar con precisión la incidencia del ciberacoso en el mundo laboral de hoy. Esto también se debe a que las diferencias culturales afectan a lo que los investigadores entienden por acoso (y por ciberacoso) (bullying y cyberbullying). Sus metodologías para medir estos comportamientos, por lo tanto, difieren ampliamente. Los estudios también se han llevado a cabo en diversos sectores, y ello limita a su vez la comparabilidad. Los datos de los que nos ocupamos a continuación se refieren específicamente al ciberacoso. Estas estadísticas se basan en estudios ad hoc por la falta de estadísticas oficiales. Cuando está disponible, indicamos para cada estudio la definición de ciberacoso usada por sus autores.

Hasta ahora, una parte significativa de los estudios existentes se refiere a la repercusión del ciberacoso en los trabajadores universitarios. Un estudio realizado por la Universidad de Sheffield, en el Reino Unido, reveló que "alrededor de ocho de cada diez [de las 320 personas que respondieron a la encuesta] habían sufrido una de las conductas de ciberacoso enumeradas en una lista en al menos una ocasión en los seis meses anteriores". Los resultados también mostraron que "entre el 14 y el 20 por ciento [de los encuestados] las sufrieron al menos una vez a la semana" (University of Sheffield, 2012). De manera similar, en el Canadá el 25 por ciento del cuerpo de profesores de cuatro universidades canadienses notificaron ser víctimas de ciberacoso³⁹: el 15 por ciento de ellos dijo ser objetivo de los estudiantes y el 12 por ciento, de sus colegas (W. Cassidy et al., 2016, págs. 85-87). También se han llevado a cabo investigaciones sobre los profesores en la República Checa: en torno al 22 por ciento de los encuestados notificaron haber experimentado personalmente ataques en la red⁴⁰. Sin embargo, sólo el 3,5 por ciento del número total de encuestados notificó haber experimentado conductas de ciberacoso de más de una semana de duración en los 12 meses anteriores (K. Kopecký y R. Sztokowski, 2017). Este estudio también menciona investigaciones realizadas por la Asociación Estadounidense de Psicología (APA). Participaron alrededor de 3.000 docentes por todos los Estados Unidos. Aproximadamente el 80 por ciento de ellos notificaron haber sido víctimas de violencia por parte de alumnos en los años 2010 y 2011; el 4 por ciento dijo haber sido objeto de ataques en la red (K. Kopecký y R. Sztokowski, 2017, pág. 106).

La incidencia del ciberacoso también es evidente en otros sectores. Por ejemplo, "según una encuesta realizada en 2009 por el Sindicato Sueco de Periodistas (SJF), el 22 por ciento de los encuestados declaran haber sido víctimas de amenazas en línea" (Eurofound, 2015, pág. 59). Recientemente, el ciberacoso de periodistas causó una polémica en los medios de comunicación franceses por el caso infame de la "Liga de Lol". Los autores eran periodistas de gran relevancia cuyas conductas contra mujeres periodistas y representantes de minorías pudieran equivaler a ciberacoso (A. Chrisafis, 2019).

En Nueva Zelanda, en una encuesta realizada a 826 trabajadores, alrededor del 15 por ciento de los participantes en ella declararon que en los últimos seis meses habían sido víctimas de acoso y aproximadamente el 2,8 por ciento, de ciberacoso, sufriendo "dos o más actos negativos al menos semanalmente

³⁹ Definición de ciberacoso utilizada en este estudio: "A través de los medios de las TIC, el ciberacoso se vale de palabras o imágenes para difamar, amenazar, acosar, intimidar, excluir, discriminar, degradar, humillar, acechar, divulgar información personal o contener comentarios ofensivos, groseros o denigrantes al objeto de perjudicar o dañar a su destinatario".

⁴⁰ La definición de ciberacoso utilizada en este estudio se basa, entre otras, en la de Hinduja y Patchin (2006 y 2009): "Actividad deliberada, reiterada y dañina usando ordenadores, teléfonos móviles y otros aparatos electrónicos", y en ella también se tienen en cuenta los estudios de Li (2007) y Willard (2007).

durante al menos seis meses" (D. Gardner, 2016, pág. 6)⁴¹. Otro estudio "en el que participaron más de 600 trabajadores del sector público en toda Australia concluyó que el 72 por ciento de ellos declaró haber sufrido u observado ciberacoso relacionado con tareas y personas durante los seis meses [anteriores], y el 74 por ciento clasificó como muy estresante su lugar de trabajo" (Queensland University of Technology, 2016⁴²; véase también D. Lawrence, 2015).

Además, un estudio sobre trabajadores del sector manufacturero en Australia arrojó que "el 34 por ciento de los trabajadores fue objeto de acoso cara a cara, y el 10,7 por ciento, de ciberacoso. Todas las víctimas de ciberacoso también experimentaron acoso cara a cara"⁴³. (C. Privitera y M. A. Campbell, 2009, pág. 395).

Estas estadísticas indican que el ciberacoso en el mundo del trabajo es un fenómeno que no cabe ignorar y que afecta a trabajadores de todos los sectores y ocupaciones. Al mismo tiempo, observamos que por lo común sigue sin haber evaluaciones de impacto de la normativa actual sobre el acoso y el ciberacoso o que, cuando las hay, pueden ser incompletas. La Dirección General de Humanización del Trabajo de Bélgica, por ejemplo, llevó a cabo un examen general de la jurisprudencia sobre la violencia y el acoso (sexual) en el trabajo (Direction générale Humanisation du travail, 2010). Tal examen, aunque nos da una idea de cómo se aplican en la práctica las disposiciones de la normativa, no necesariamente evalúa si éstas logran eficazmente su objetivo.

► Implicaciones del acoso y el ciberacoso

Los efectos del acoso y el ciberacoso en las víctimas y en otras personas

Existen pruebas abundantes de las consecuencias psicológicas y fisiológicas negativas que el acoso relacionado con el trabajo tiene en las víctimas; estos efectos incluyen el trastorno de estrés por coacción prolongada, la depresión, la baja autoestima, el abuso del alcohol y, en algunas ocasiones, el suicidio (H. Leymann, 1990; M. J. Scott y S. G. Stradling, 2001; K. M. Rospenda, 2002; S. Bond et al., 2010). Eurofound ha llevado a cabo estudios comparativos sobre los problemas de salud relacionados con el trabajo entre los trabajadores que sufren acoso y los que no (Eurofound, 2013). Los resultados de esos estudios indican que los trabajadores que afirmaron haber sufrido acoso u hostigamiento también sufren cuatro veces más de depresión, casi tres veces más de problemas de insomnio, casi 1,8 veces más de fatiga y una probabilidad de más del doble de sufrir ansiedad que los trabajadores que no experimentaron acoso u hostigamiento (Eurofound, 2015, pág. 31). Otros estudios confirman que las víctimas de acoso sufren a largo plazo problemas de salud mental (A. O'Rourke y S. K. Antioch, 2016, pág. 6). El agotamiento en los lugares de trabajo también se ha relacionado con el acoso laboral, como se ha hecho ver en un estudio representativo de 745 enfermeras auxiliares en Noruega (S. Einarsen et al., 1998).

Además, no sólo los efectos nocivos del acoso en el lugar de trabajo dañan la salud física y mental de la víctima, sino que también pueden tener "consecuencias interpersonales y familiares" (S. J. Tracy et al., 2006; W. Martin y H. La Van, 2010). Los que asisten presencialmente a los actos de acoso también podrían resultar perjudicados y sufrir estrés (Martin y H. La Van, 2010, pág. 179). De hecho, el acoso que se da en el lugar de trabajo puede afectar negativamente a los compañeros que son testigos del acto. "Los testigos presentan niveles más bajos de satisfacción en el trabajo y niveles más altos de estrés y un deterioro de la salud física y mental, como ponen en evidencia los sentimientos de culpa y miedo y los casos de insomnio y dolores de cabeza" (B. West et al., 2014, pág. 601). Además, podrían evitar

⁴¹ Definición de acoso y ciberacoso utilizada en este estudio: "situación en que una persona siente haber estado reiteradamente siendo objeto de acciones negativas de una o más personas cuando es difícil defenderse de esas acciones. [...] Obsérvese que esta definición comprende tanto el acoso "tradicional" realizado cara a cara (denominado en el estudio acoso en el lugar de trabajo) como la realización en línea de tales acciones negativas, conocida como ciberacoso".

⁴² Definición de ciberacoso en el lugar de trabajo al que se hace referencia en esta fuente: "Acoso (bullying) realizado abierta o anónimamente relacionado con una persona o tarea, en la que otros trabajadores o clientes externos se valen de la tecnología para transmitir instantánea y públicamente, en cualquier lugar y momento, comentarios, vídeos o imágenes con el fin de avergonzar o difamar a quien es su objetivo".

⁴³ Definición de acoso (bullying) utilizada en este estudio: "El acoso en el lugar de trabajo es un comportamiento reiterado que produce ofensa, humillación o intimidación o sabotea o afecta negativamente el trabajo de alguien cuando hay un desequilibrio de poder."

ayudar a las víctimas del acoso en el lugar de trabajo por miedo a que esa ayuda les pueda acarrear consecuencias adversas, como convertirse en el siguiente blanco de actos agresivos similares. Algunas obras también aluden al riesgo de que las víctimas del acoso reproduzcan este comportamiento en el futuro (W. Martin y H. La Van, 2010, pág. 179). Por lo tanto, las prácticas de acoso laboral pueden tener implicaciones perjudiciales graves y generalizadas.

Como se ha señalado, si bien son muchas las obras en que se describen los efectos perjudiciales del acoso laboral, son menos los estudios que han examinado el impacto del ciberacoso relacionado con el trabajo. Sin embargo, no hay razón para suponer que sus efectos sean menos graves para las víctimas así como para su entorno. De hecho, algunos investigadores elaboraron una taxonomía de los efectos del ciberacoso en las víctimas (A. Ovejero et al., 2016, pág. 9). Dividieron a éstos en tres grupos según los efectos físicos, psicológicos y emocionales relacionados con la escuela (esto es, con el entorno) y psicosociales. Los efectos físicos comprenden dolor de cabeza, dolor de estómago, trastornos del sueño, cansancio, dolor de espalda, pérdida de apetito, problemas digestivos, etc. Entre los efectos psicológicos y emocionales figuran: miedo, incluso sentimientos de terror, ansiedad, angustia, tristeza, estrés y síntomas de depresión. Los efectos psicosociales, en cambio, se asocian con sentimientos más severos de aislamiento y soledad, ostracismo e incluso rechazo social. También se ha subrayado que potencialmente el ciberacoso puede dar lugar a efectos psicológicos dañinos y que está "bien comprobada" su relación con el sufrimiento emocional (J. Juvonen y E.F. Gross, 2008, pág. 497). Al mismo tiempo, como se observó anteriormente, el ciberespacio ofrece a los perpetradores oportunidades nuevas y más numerosas para dañar a la víctima, puesto que la "distancia espacial entre el 'mundo cibernético' y el 'mundo real'" puede envalentonarlos (C. Langos y M. Giancaspro, 2017, pág. 3). Los ciberacosadores, por ejemplo, pueden invadir la privacidad y el santuario del hogar de las víctimas o sus espacios personales a través del uso de las TIC. A resultas de ello, las víctimas pueden sentirse menos capaces de protegerse contra el perpetrador, especialmente si la conducta de ciberacoso tiene lugar en el foro de una red pública como Facebook o Twitter y, por lo tanto, frente a una audiencia potencialmente infinita en el ciberespacio (C. Langos y M. Giancaspro, 2017, pág. 3). En tales ocasiones, los efectos nocivos del ciberacoso podrían ser más graves aún que en los casos de acoso tradicional (N. D'Souza et al., 2017). Por último, el ciberacoso puede afectar desproporcionadamente a determinados grupos de personas, como las mujeres y las minorías (J. D. Lipton, 2011). Por ejemplo, se ha subrayado que "a medida que las mujeres ganan visibilidad en la blogosfera, se convierten en blanco de acoso y amenazas sexuales" y se tiende a "singularizarlas en términos más descaradamente amenazadores desde el punto de vista sexual" (A. Bartow, 2009, pág. 392).

Necesidad de protección universal con independencia de la modalidad contractual o la situación laboral

Hasta ahora nos hemos referido en varias ocasiones a conductas agresivas relacionadas con el trabajo. Llegados aquí, es necesario puntualizar que debido a los rasgos y características del ciberacoso y a la posibilidad de perpetrarlo "en cualquier momento" y "en cualquier lugar" debido al uso de las TIC, vemos que la propia naturaleza del ciberacoso requiere que los conceptos de "trabajador" y "mundo del trabajo" se entiendan de manera amplia. Podría decirse que el concepto de "trabajador" debería ir más allá del de trabajador por cuenta ajena que participa en una relación de trabajo. Las conductas agresivas pueden tener su origen en una amplia variedad de situaciones relacionadas con el "mundo del trabajo" y afectar, por ejemplo, a los trabajadores por cuenta propia o a los trabajadores de un subcontratista. Por tanto, como se argumenta más ampliamente en el capítulo 5 infra, es crucial que las medidas contra las conductas agresivas en el mundo del trabajo protejan a los trabajadores y a otras personas, independientemente de su modalidad contractual o de su situación laboral.

Este fue, por ejemplo, el enfoque adoptado en las disposiciones de la Ley de trabajo justo de Australia para combatir el acoso. En ellas se sigue la definición amplia de trabajador que figura en la Ley australiana de salud y seguridad en el trabajo de 2011⁴⁴.

⁴⁴ El artículo 789FC de la Ley de trabajo justo remite al artículo 7 de la Ley de salud y seguridad en el trabajo de 2011. "Por trabajador se entenderá la persona que realiza, para otra persona que lleva un negocio o empresa, un trabajo en cualquier cometido, por ejemplo como: a) empleado; o b) contratista o subcontratista; o c) empleado de un contratista o subcontratista; o d) empleado de una empresa de contratación de mano de obra a quien se le ha encomendado trabajar en el negocio o empresa de la otra persona; o e) trabajador a domicilio; o f) aprendiz o pasante; o g) estudiante que está adquiriendo experiencia de trabajo; o h) voluntario; o i) persona de una clase prescrita".

Es esencial adoptar medidas de protección de amplio alcance, teniendo en cuenta también que "trabajar en situaciones que no están, o no lo están debidamente, cubiertas o protegidas por la legislación laboral y la protección social" puede, en particular, "engendrar o crear riesgos de violencia psicológica, psicosocial y física" (P. V. Moore, 2018, pág. 3). Algunos trabajadores, especialmente los ocasionales (con respecto al riesgo de estar sometido a acoso, véase P. J. O'Connell et al, 2007, págs. 39-40; más en general, véase V. De Stefano, 2016) y aquellos cuyo trabajo se canaliza y distribuye a través de las TIC, por ejemplo, los trabajadores de plataformas (V. De Stefano, 2017), corren un riesgo significativo de encontrarse en esas situaciones. Para quienes trabajan en plataformas, el riesgo podría ser aún mayor porque, en la mayoría de los casos, las plataformas permiten a los clientes calificar el rendimiento de los trabajadores. El trabajo de quienes trabajan en plataformas puede depender materialmente de esas calificaciones, ya que las plataformas asignan tareas y trabajos futuros en función de las calificaciones y también expulsan a aquellos cuyas calificaciones caen por debajo de determinado promedio. Los trabajadores, por lo tanto, pueden sentirse obligados a aguantar los comportamientos abusivos de los clientes por temor a perder sus empleos si reaccionan, lo que podría hacer que el cliente les diera una baja calificación.

Sin subestimar los riesgos que afectan a quienes tienen empleos permanentes⁴⁵, algunos trabajadores pueden quedar desprotegidos frente a actos de acoso y ciberacoso en comparación con sus contrapartes en el empleo permanente. Así puede ocurrir en particular en el caso de las conductas discriminatorias. De hecho, quienes trabajan por cuenta propia y de forma ocasional quedan en ocasiones excluidos enteramente de la aplicación de la reglamentación del trabajo, quedándose también fuera del ámbito de aplicación de las leyes antidiscriminatorias (De Stefano, 2016; A. Aloisi y V. De Stefano, 2018). A veces, las políticas internas de las empresas confieren a los trabajadores por cuenta propia y temporales un trato diferente. Esto quedó bien patente, por ejemplo, en un caso de trato diferenciado en una importante empresa de tecnología con respecto a comportamientos inaceptables. La empresa había decidido poner fin al arbitraje obligatorio en los casos individuales de acoso o agresión sexual; sin embargo, según informes los trabajadores temporales y los de contrata no se han beneficiado de este cambio de política (D. McCabe, 2019).

Las razones de esa vulnerabilidad a los actos de acoso y ciberacoso también pueden encontrarse en la falta de seguridad en el empleo, que destaca particularmente en el caso de los trabajadores ocasionales, como los trabajadores con contrato de cero horas y, como se ha explicado anteriormente, también en el de los trabajadores de plataformas (M. Williams, 2017). Algunas autoridades públicas indican que existe una correlación entre la inseguridad laboral y los entornos laborales que se prestan al acoso (Acas, 2016, pág. 13). También hay que tener en cuenta que los trabajadores temporales u ocasionales pueden ser reticentes a quejarse de actos de acoso y ciberacoso, temerosos de que, si lo hacen, se ponga fin a su relación de trabajo cuando ésta expire o se la reduzca a cero⁴⁶.

El efecto que los actos de acoso y ciberacoso tiene en estas categorías de trabajadores también puede verse exacerbado debido a que a veces tienen limitado el acceso a derechos colectivos como los de libertad sindical y negociación colectiva (H. Johnston y C. Land-Kazlauskas, 2018). Se ha comprobado que la falta de ejercicio de estos derechos fundamentales va unida al aumento de riesgo de violencia y acoso (OIT, 2016a, pág. 41).

Por lo tanto, es esencial que las medidas contra la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, incluido el ciberacoso, tengan una cobertura universal y se apliquen a todos los trabajadores con independencia de la modalidad de sus contratos o de su situación laboral para evitar que algunos de los trabajadores más vulnerables se queden sin protección. Como ya se ha dicho, este es el enfoque que ahora ha seguido el Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190).

⁴⁵ Por ejemplo, en un estudio realizado en Australia se concluyó que "[e]n contra de lo esperado, los trabajadores permanentes denunciaban acoso laboral con más frecuencia que los trabajadores ocasionales" (D. Keuskamp et al., pág. 116)

⁴⁶ Los trabajadores con contratos temporales pueden estar expuestos a lo que se ha denominado el mecanismo de la "amenaza implícita", es decir, el miedo y la reticencia a ejercer sus derechos contractuales y laborales, temerosos de que, de hacerlo, su contrato temporal pueda no ser renovado o prolongado (A. Aloisi y V. De Stefano, 2018, pág. 10).

Los efectos del acoso y el ciberacoso en la actividad empresarial: ¿Cuál es el precio a pagar?

El acoso y el ciberacoso pueden amenazar el funcionamiento general de la organización en la que tienen lugar, produciendo resultados adversos para ésta. La mayoría de los estudios sobre este tema se centran en el acoso de corte tradicional. Son menos las que tratan del ciberacoso (Queensland University of Technology, 2016). Sin embargo, como se indicó más arriba, los efectos del ciberacoso en las personas pueden ser al menos igual de perniciosos que en los casos de acoso tradicional. Cabe opinar que esto también debería impulsar que se preste atención a los efectos perjudiciales del ciberacoso en las empresas/organizaciones. Se hace por ello tanto más necesaria la investigación sociológica, conductista y psicológica sobre los vínculos entre el ciberacoso y su impacto en las empresas.

Los estudios existentes indican que las dos partes en el acoso registran una pérdida de productividad. Según estos estudios, se produce, en efecto, una repercusión negativa en la productividad de los autores, que consagran tiempo y energía a actividades que no son pertinentes para su trabajo (T.G. Weatherbee, 2010, págs. 35-36). Al mismo tiempo, las víctimas pueden volverse menos productivas porque se ven obligadas a dedicar tiempo de trabajo para hacer frente al acoso (B. West et al., 2014, pág. 609). Por tanto, cabe sostener que a las víctimas y a sus compañeros de trabajo también se les hace más difícil estar centrados en sus tareas. En una encuesta realizada por la Universidad de Tecnología de Queensland, los trabajadores del sector público respondieron que el ciberacoso repercutía negativamente en su rendimiento y productividad laboral (Queensland University of Technology, 2016).

Además de los estudios arriba citados, también se ha observado que es probable que el acoso tenga implicaciones negativas en el compromiso del trabajador. Ello también podría dar lugar a un aumento de la tasa de absentismo (J. L. Power et al., 2013, págs. 375). Según estudios existentes, "los empleadores deberían estar motivados para reducir el acoso, pues el compromiso del trabajador conlleva beneficios más altos, un mayor rendimiento autoevaluado y un mayor sentimiento como ciudadano de la organización" (J.L. Power et al., 2013, pág. 375; véase también A. Saks, 2006). Este último sentimiento significa que los trabajadores asumen el compromiso de participar en el éxito de la organización más allá de las tareas que les corresponden. Por supuesto, la satisfacción en el empleo de las víctimas del acoso también puede verse materialmente afectada (T. Carroll y M. Lauzier, 2014; T. Muhonen et al., 2017), lo que puede tener nuevos efectos perniciosos.

En cuanto al rendimiento en equipo, se ha observado que el acoso ocupacional puede llevar a la ruptura de las relaciones y los equipos de trabajo (L. Keashly y J. H. Neuman, 2004, págs. 350-352). Estas consecuencias podrían verse más exacerbadas aún por el ciberacoso en el lugar de trabajo. Es importante señalar que la jefatura destructiva y la menor eficacia de las estrategias de organización se han asociado con el aumento del acoso en el trabajo (D. Gardner, 2016). Entonces el acoso podría perturbar los procesos y el flujo de trabajo, lo que dificulta satisfacer las expectativas de los clientes, repercutiendo negativamente en el éxito de la empresa (H. Hoel et al., 2003; T. Creasy y A. Carnes, 2017).

Las consecuencias de las conductas de acoso y ciberacoso afectan negativamente a la productividad y rentabilidad de las empresas y producen otros costes de índole financiera y organizativa asociados a las mismas. Como ya se ha explicado, las víctimas también pueden sufrir importantes daños en su salud que, aparte de lo perjudiciales y negativos que son en sí, las obligan a ausentarse del trabajo. El costo anual de las bajas en el empleo debido a la intimidación y al acoso en el Canadá se ha estimado en unos 19.000 millones de dólares al año (D. Marshall, 2016). Por otra parte, los comportamientos agresivos pueden dar lugar a responsabilidades de los empleadores, pudiendo ser importantes los costos correspondientes⁴⁷. Entre estos costos pueden figurar los gastos de las investigaciones internas, los de la mediación y también los de los litigios y las indemnizaciones. Por ejemplo, una orden dictada en el Canadá obligó a Walmart a pagar una importante indemnización a un trabajador que fue víctima de acoso⁴⁸. Algunos autores han utilizado este caso como referencia para advertir a otras organizaciones de que obren con diligencia en el tratamiento del acoso (N. Gupta, 2014).

El acoso también puede dar lugar a una mayor rotación de personal (N. Djurkovic et al., 2004; H. Hoel et al., 2011, págs. 133 a 135), lo que puede llevar tiempo y resultar costoso para los empleadores. La

⁴⁷ Véase, por ejemplo, la decisión del Tribunal Supremo del Reino Unido *Mohamud v Wm Morrison Supermarkets, Plc*, [2016] UKSC 11.

⁴⁸ *Boucher v. Wal-Mart Canada Corp.*, 2014 ONCA 419.

contratación y formación continua de nuevos empleados conlleva costes adicionales de sustitución y formación. En un estudio irlandés, el 60 por ciento de los participantes había pensado en dejar su trabajo por motivos de acoso, y un 15 por ciento de ellos lo hizo (P. O'Connell et al., 2007, págs. 11-12). Por último, el acoso y el ciberacoso también pueden dañar la reputación de las empresas (N. D'Souza et al., 2017, pág. 15). En esta esfera, una mala reputación también puede ser indicio para potenciales empleados de que quizás no se les valore y respete lo suficiente en determinado entorno laboral, lo que podría desanimar a los mejores de ellos a postularse para los puestos de una organización o a aceptarlos. Además, los casos en que el acoso y el ciberacoso los sufren terceros también dañan la reputación de las empresas.

Es evidente, por tanto, que el acoso tiene consecuencias perjudiciales que van mucho más allá de las ya muy graves implicaciones que tiene para las víctimas. Según un reciente estudio, el alcance del daño del ciberacoso “es potencialmente más amplio en el caso de los objetivos y las organizaciones a los que afecta” (N. D'Souza et al., 2017, pág. 3). Por consiguiente, las medidas contra este tipo de comportamientos pueden redundar en interés de los empleadores, los trabajadores y las sociedades en su conjunto.

Elementos a favor de considerar a terceros como víctimas de la violencia en el mundo del trabajo

De lo que hemos venido analizando se deduce que el acoso y el ciberacoso pueden tener implicaciones graves y generalizadas en el mundo del trabajo que se suman a las ya graves consecuencias para las víctimas. A este respecto, también vale la pena examinar la cuestión de los terceros. Los clientes, los habituales, los usuarios, los proveedores, etc. pueden, por supuesto, ejercer violencia y acoso en el mundo del trabajo. Existen políticas que se ocupan de esta cuestión (véase, por ejemplo, European Social Partners, 2011). Sin embargo, escasea el material en las políticas, la reglamentación y los estudios sobre el trabajo que se ocupan de la violencia y el acoso, incluso a través de las TIC, sufridos por terceros.

Por supuesto, estos comportamientos pueden entrar en el ámbito de la reglamentación civil, comercial y penal, según el caso. No obstante, las características de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo y su potencial ubicuidad que, como se argumenta en este estudio, desborda las barreras físicas y temporales de los lugares de trabajo y los turnos de trabajo, requieren políticas con un enfoque holístico que garantice que las conductas inaceptables contra terceros en el mundo del trabajo se consideren también una cuestión relacionada con el trabajo.

Ante todo, porque si los trabajadores ejercen actos de violencia o acoso contra un tercero, también mediante las TIC, pueden desencadenar la responsabilidad subsidiaria del empleador que determinen las leyes y prácticas vigentes frente a ese tercero. Estos comportamientos también pueden dar lugar a medidas disciplinarias por parte de los empleadores contra los trabajadores autores del delito. Lo más probable es que corresponda al ámbito de la reglamentación laboral tener que evaluar los hechos para determinar las responsabilidades y tomar las medidas adecuadas, lo que podría resultar aún más complicado mediando las herramientas de las TIC (sólo hay que imaginar las conductas de ciberacoso ejercido a través de una cuenta en redes sociales gestionada por varias personas).

Por otro lado, un tercero puede sufrir violencia y acoso mientras está en el trabajo, caso del trabajador de una empresa cliente que es objeto de acoso por el trabajador de otra que presta servicios a esa empresa (o viceversa).

En estos casos se entrecruzarían cuestiones jurídicas de índole comercial, penal, civil y laboral, lo que exige que los reguladores y los encargados de formular las políticas presten atención también, a la hora de ocuparse de la normativa penal, comercial y civil, a las implicaciones que las conductas inaceptables tienen para el mundo del trabajo.

Por último, como se dijo más arriba, conductas como el acoso y el ciberacoso pueden ser perjudiciales y estresantes también para quienes las presencian (W. Martin y H. La Van, 2010, pág. 179). Las conductas inaceptables contra terceros, por lo tanto, también pueden causar daño a los trabajadores, directivos y empleadores que las presencian o que tienen que atender a las víctimas, lo que de nuevo sirve para mostrar la relevancia de estas conductas en el mundo del trabajo. Es importante señalar que los comportamientos inaceptables que tienen lugar por medio de las TIC pueden tener repercusiones también a través de la multiplicación de accesos a los contenidos canalizados por las TIC. Por ejemplo, cuando los compañeros de trabajo, los directivos y los empleadores tienen que acceder a un determinado

elemento de comunicación para verificar y evaluar las responsabilidades, se puede aumentar el riesgo de causar daño a otras personas más allá de quien constituye el objetivo inmediato de la acción.

Por lo tanto, es fundamental que en las políticas y reglamentaciones sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo también se tenga en cuenta a los terceros como autores y víctimas potenciales de actos inaceptables, incluidos los cometidos con herramientas de las TIC.

A este respecto, merece la pena señalar que el Convenio de la OIT sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190) encomienda expresamente que, cuando proceda, en las medidas y políticas de prevención y eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo se “debería tener en cuenta la violencia y el acoso que impliquen a terceros”. Se puede sostener que esta redacción abarca tanto la situación en que los terceros son los autores como la situación en que ellos son las víctimas de conductas inaceptables⁴⁹. Ello constituye un importante paso adelante que puede inspirar a los políticos y los legisladores a adoptar un enfoque global en el que se considere que la violencia y el acoso contra terceros también son cuestiones relacionadas con el trabajo.

⁴⁹ Artículo 4 del Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190). Véase también el párrafo 8 de la Recomendación sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 206).

► 3 Instrumentos normativos en el mundo relacionados con el acoso y el ciberacoso

► Fuentes de la normativa sobre la lucha contra el acoso adoptada en diversos ordenamientos jurídicos

Son muchos los instrumentos que se han ocupado del acoso en el lugar de trabajo, variando según las naciones. Cabe subrayar que existe una dicotomía entre estos instrumentos, concretamente entre los instrumentos normativos y las medidas unilaterales. Los primeros pueden ser disposiciones legales o de convenios colectivos que se ocupan directamente del acoso. Las segundas, por otro lado, adoptan a menudo la forma de políticas de empresa, por ejemplo códigos de buenas prácticas.

Los sistemas jurídicos pueden prever que las víctimas dispongan de una serie de opciones para protegerse contra el acoso en el mundo del trabajo. Algunas jurisdicciones introdujeron disposiciones explícitas sobre la protección frente al acoso, mientras que en el caso de otras, sin embargo, las disposiciones pueden ofrecer recursos legales a las víctimas. De hecho, es importante señalar que, si bien algunos instrumentos normativos pueden no mencionar explícitamente el "acoso" ("bullying"), algunos comportamientos de acoso pueden, no obstante, estar comprendidos en la definición de otras conductas agresivas, como el "hostigamiento" ("harassment")⁵⁰.

Las disposiciones que hacen referencia explícita al acoso o al hostigamiento pueden incluirse en las normas generales del derecho laboral o civil o en los códigos del trabajo. Las jurisdicciones que han adoptado este enfoque son, entre otras, Australia⁵¹, Canadá (Federal)⁵², Chile⁵³, Côte d'Ivoire⁵⁴, Croa-

⁵⁰ Un ejemplo es Italia, donde el artículo 2087 del Código Civil obliga a los empleadores a adoptar todas las medidas necesarias para salvaguardar la integridad física y moral de sus empleados. No se menciona explícitamente el acoso o el hostigamiento, pero este artículo incluye medidas para prevenir el acoso moral. See: <http://hudoc.esc.coe.int/eng?i=2014/def/ITA/26/2/EN> [septiembre de 2019].

⁵¹ Medidas contra el acoso en el Apéndice 3 de la Ley de 2013 por la que se modifica la Ley de trabajo justo. Modifica la parte 6-4B del capítulo 6 de la Ley de trabajo justo de 2009. Sin embargo, las leyes australianas de salud y seguridad en el trabajo también pueden ocuparse del acoso imponiendo al empleador el deber de diligencia. Véase, Safe Work Australia, *Guide for preventing and responding to workplace bullying*, 2016.

⁵² Ley por la que se modifica el Código del Trabajo del Canadá (hostigamiento y violencia), la Ley parlamentaria de empleo y relaciones con el personal y la Ley de ejecución del presupuesto, 2017, N°. 1, SC 2018, c 22, por la que se modifica el artículo 122(1) del Código del Trabajo del Canadá.

⁵³ Ley núm. 20.607 de 8 de agosto de 2012 que modifica el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral además de las de acoso sexual.

⁵⁴ Art. 5 Code du Travail, edition 2017.

cia⁵⁵, Eslovenia⁵⁶, España⁵⁷, Francia⁵⁸, Guinea⁵⁹, México⁶⁰, Nueva Caledonia (Francia)⁶¹, Polinesia Francesa (Francia)⁶², Portugal⁶³, Quebec (Canadá)⁶⁴, Saskatchewan (Canadá)⁶⁵ y Turquía⁶⁶.

Algunos sistemas legales como los de Alberta (Canadá)⁶⁷, Bélgica⁶⁸, Noruega⁶⁹ y Venezuela⁷⁰, en cambio, integran sus disposiciones en la legislación sobre seguridad y salud en el trabajo (SST). Suecia incorporó medidas sobre la victimización en las disposiciones sobre el entorno de trabajo organizativo y social (AFS 2015:Eng)⁷¹. Las disposiciones pertinentes se pueden incluir en las leyes de igualdad de oportunidades o de lucha contra la discriminación, como han hecho Albania⁷², Austria⁷³, Bosnia y Herzegovina⁷⁴, Bulgaria⁷⁵, Eslovaquia⁷⁶, España⁷⁷, Italia⁷⁸, Noruega⁷⁹ y Reino Unido.⁸⁰ Además, la legislación como la Ley de Compensación al Trabajador de Columbia Británica (Canadá) también puede estar dirigida a combatir la intimidación o el acoso⁸¹; también pueden utilizarse los instrumentos sobre derechos humanos, como es el caso de Nueva Zelanda⁸².

Algunos ordenamientos jurídicos han adoptado instrumentos específicos que tratan del acoso o el hostigamiento en el trabajo. Este es el caso de la Ley de prevención del acoso en el trabajo en Serbia⁸³

⁵⁵ Art. 134 de la Ley del trabajo de 2014.

⁵⁶ Artículo 6 a) de la Ley de la relación de trabajo.

⁵⁷ Apartado e del párrafo 1 del artículo 4 de la Ley del estatuto de los trabajadores (“acoso por motivos de origen racial o étnico, [...]”).

⁵⁸ Livre Ier, Titre V, Chapitre II on harcèlement moral, Código del Trabajo.

⁵⁹ Art. 8 Code du Travail, édition 2014.

⁶⁰ Art. 3° bis, 133 XII y XIII y 994 VI, Ley Federal del Trabajo, reguladora tanto del hostigamiento como del acoso sexual.

⁶¹ Livre I, Titre I, Chapitre IV, Art. 114-1 - 114-8 Code du Travail.

⁶² Art. 1141-1 – 1141-4 Code du Travail.

⁶³ En particular, la Ley N° 73/2017, que refuerza el marco legislativo para la prevención de la práctica de acoso (“assédio”) mediante la modificación del Código del Trabajo; la Ley General del Trabajo en las Funciones Públicas y el Código de Procedimiento Laboral; el artículo 29 del Código del Trabajo prohíbe en general el acoso en el sector privado.

⁶⁴ “Acoso psicológico” en el capítulo IV, división V.2, y el capítulo V, división II.1, de la Ley sobre el respeto de las normas del trabajo.

⁶⁵ Ley de empleo de Saskatchewan, SS 2013, c S-15.1, 3-1(1).

⁶⁶ Art. 417 del Código de obligaciones (Türk Borçlar Kanunu núm. 6098). Según T. Centel, esa disposición se ocupa del “acoso psicológico”, que comprende el mobbing. Véase: T. Centel, 2017, pág. 125.

⁶⁷ Ley sobre salud y seguridad en el trabajo, SA 2017, c O-2.1 (Véase la descripción de “harassment” (“hostigamiento”).

⁶⁸ Art. 32/2-32sexiesdecies de la Ley relativa al bienestar de los trabajadores en el desempeño de su trabajo (Loi relative au bien-être des travailleurs lors de l’exécution de leur travail).

⁶⁹ La Ley noruega sobre el entorno de trabajo de 17 de junio de 2005, en sus artículos 2-3, 4-3 y 13-1, hace referencia al acoso sin definirlo.

⁷⁰ Artículo 56 de la Ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo.

⁷¹ Organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4), föreskrifter.

⁷² Párrafo 2 del artículo 12 de la Ley núm. 10.221 de 4 de febrero de 2010 sobre la protección contra la discriminación. Este artículo trata de la “molestia” (“annoyance”). En la definición del artículo 3 se equiparan “acoso” (bullying) y “hostigamiento” (“harassment”).

⁷³ “Belästigung” en los artículos §8a, §16 y §19 de la Ley federal de igualdad de trato en el ámbito federal (Bundesgesetz über die Gleichbehandlung im Bereich des Bundes).

⁷⁴ Art. 4 de la Ley sobre la prohibición de la discriminación, Boletín Oficial núm. 59/09, publicada el 28 de julio de 2009.

⁷⁵ Los artículos 5 y 17 de la Ley de protección frente a la discriminación tratan del acoso.

⁷⁶ Artículo 2 juncto artículos 6 y 7 de la Ley 365/2004 de 20 de mayo de 2004 sobre igualdad de trato en determinados ámbitos y protección contra la discriminación, por la que se modifican y complementan algunas otras leyes (Ley de lucha contra la discriminación).

⁷⁷ Artículo 7 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. Este artículo sólo se ocupa del acoso sexual y el acoso por razón de sexo.

⁷⁸ “Molestie” en el artículo 2 del Decreto Legislativo de 9 de julio de 2003, n. 216.

⁷⁹ El artículo 13 de la Ley sobre igualdad y lucha contra la discriminación también abarca el acoso.

⁸⁰ Artículo 26 de la Ley de igualdad de 2010.

⁸¹ Artículo 5.1 (1) (a) (ii) de la Ley de indemnización de los trabajadores [RSBC 1996], capítulo 492.

⁸² Artículo 62 sobre el acoso sexual y artículo 63 sobre el acoso racial de la Ley de Derechos Humanos de 1993. Véase también el artículo 3 de la Ley sobre el acoso de 1997.

⁸³ Ley de 26 de mayo de 2010 sobre la prevención del acoso en el trabajo, véase también: <http://hudoc.esc.coe.int/eng?i=2014/def/SRB/26/2/EN> [septiembre de 2019]. El Ministro de Trabajo ha aprobado un Código de Conducta para los empleadores y los trabajadores con respecto al acoso en el lugar de trabajo.

y en Colombia⁸⁴ o de una ley ministerial específica en la República Democrática del Congo⁸⁵ y una Ley de protección contra el acoso en el lugar de trabajo en Macedonia del Norte⁸⁶.

En Luxemburgo, en cambio, las medidas contra el acoso se incluyen en un convenio colectivo que posteriormente se aplicó de forma generalizada⁸⁷. Luxemburgo no es el único país. Los interlocutores sociales de Francia, por ejemplo, también celebraron un convenio colectivo nacional general el 26 de marzo de 2010⁸⁸. La Fundación Nacional del Trabajo de los Países Bajos, que reúne a las tres principales federaciones sindicales y a las tres principales asociaciones de empleadores, elaboró una recomendación al respecto⁸⁹.

Es importante señalar que algunos ordenamientos jurídicos ofrecen recursos en instrumentos generales de lucha contra el acoso, que también pueden abarcar conductas relacionadas con el trabajo. Este es el caso, por ejemplo, de Nueva Zelanda⁹⁰, Singapur⁹¹ y el Reino Unido⁹².

También tienen importancia algunos instrumentos regionales. La UE ha incorporado disposiciones contra el acoso en su legislación contra la discriminación⁹³. El artículo 26 de la Carta Social Europea Revisada del Consejo de Europa, en cambio, ordena la prevención y protección adecuadas contra el acoso sexual⁹⁴. También obliga a los Estados ratificantes "a promover la sensibilización, la información y la prevención por lo que respecta a actos censurables o explícitamente hostiles y ofensivos dirigidos de manera reiterada contra cualquier trabajador en el lugar de trabajo o en relación con el trabajo, y a adoptar todas las medidas apropiadas para proteger a los trabajadores contra dichas conductas"⁹⁵. El Comité Europeo de Derechos Sociales (CEDS), órgano que supervisa la aplicación de la Carta, ha aclarado que la protección de los trabajadores contra el acoso moral en el trabajo incluirá "el derecho a denunciar el comportamiento ofensivo ante un organismo independiente, el derecho a obtener una indemnización suficiente y el derecho a no ser discriminado por haber defendido el respeto de estos derechos"⁹⁶. Esta última puede interpretarse más ampliamente como un derecho a no ser objeto de represalias por hacer uso de estos derechos⁹⁷.

Por último, también puede recurrirse a la jurisprudencia no vinculante ("soft law") y a fuentes administrativas para combatir el acoso. La Autoridad Irlandesa de Salud y Seguridad publicó un Código de prácticas para empleadores y empleados sobre la prevención y resolución del acoso en el trabajo (Autoridad de Salud y Seguridad, 2007). Safe Work Australia publicó una guía para prevenir el acoso

⁸⁴ Ley 1010 de 2006 por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.

⁸⁵ Arrêté ministériel n° 12/CAB.MIN/TPS/114/2005 du 26 octobre 2005 portant interdiction du harcèlement sexuel ou moral dans l'exécution d'un contrat du travail.

⁸⁶ Ley sobre la protección frente al acoso en el lugar de trabajo (Boletín Oficial núm. 79/2013) y sus enmiendas (Boletín Oficial núm. 147/2015). Los autores no han encontrado un ejemplar traducido. Véase, no obstante, *Country report of the European network of legal experts in gender equality and non-discrimination*, http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=41874 [septiembre de 2019].

⁸⁷ Règlement grand-ducal du 15 décembre 2009 portant déclaration d'obligation générale de la convention relative au harcèlement et à la violence au travail conclue entre les syndicats OGB-L et LCGB, d'une part, et l'UEL, d'autre part.

⁸⁸ Accord du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail, <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/accord-harcelement-violence-2010-2.pdf> [septiembre de 2019].

⁸⁹ Stichting van de Arbeid, *Aanbeveling intimidatie en geweld op het werk*, 5 de noviembre de 2008, nr. 4/08.

⁹⁰ Ley sobre el acoso de 1997.

⁹¹ Ley de 2014 sobre la protección frente al acoso en Singapur.

⁹² Ley de 1997 sobre la protección frente al acoso.

⁹³ El artículo 2.3 de la Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación, hace referencia al "acoso" ("harassment") como forma de discriminación cuando conductas indeseadas se basan en motivos prohibidos.

⁹⁴ Párrafo 1 del artículo 26 de la Carta Social Europea (revisada).

⁹⁵ Párrafo 2 del artículo 26 de la Carta Social Europea (revisada). Véase también la 7.ª edición de la recopilación de textos sobre la Carta Social Europea (Consejo de Europa, 2015). En su pág. 164 de su versión en inglés (pág. 167 de la versión francesa), esta publicación ofrece dos ejemplos útiles: "Se puede citar el ejemplo de un trabajador al que, por razones de la enemistad que le profesa su empleador y/o sus compañeros, sistemáticamente se le excluye de las discusiones relativas a la organización del trabajo a las que se invita a participar a sus compañeros. Otro ejemplo sería el del trabajador al que por motivos similares se le negaría una oficina o no se le confiarían tareas que corresponden a su grado y a sus funciones."

⁹⁶ Art. 26§2 *Digest of the case law of the European Committee of Social Rights*, 1.º de septiembre de 2008, disponible en: <https://rm.coe.int/168049159f> [septiembre de 2019].

⁹⁷ Conclusiones del Comité, 2014 – Lituania – Artículo 26-2, <http://hudoc.esc.coe.int/eng?i=2014/def/LTU/26/2/EN> [septiembre de 2019].

laboral y responder a él (Safe Work Australia, 2016). El Ministerio de Trabajo e Inmigración de España ha proporcionado a los inspectores de trabajo directrices sobre el acoso y la violencia en el trabajo⁹⁸.

► Normativa sobre la lucha contra el ciberacoso en diversos ordenamientos jurídicos

Algunos instrumentos normativos ya se centran específicamente en leyes que pueden corresponder al ciberacoso. Entre los ejemplos encontrados hasta ahora figuran la Ley sobre comunicaciones digitales perjudiciales de Nueva Zelanda⁹⁹, la Ley de imágenes íntimas y de ciberprotección de Nueva Escocia (Canadá)¹⁰⁰, La Ley de prevención de delitos electrónicos del Pakistán¹⁰¹ y la Ley de prevención de la violencia en las centros escolares de Carolina del Norte (EE.UU.)¹⁰². Todas estas leyes, salvo las que se ocupan del ciberacoso a los trabajadores de centros escolares, tienen una aplicación general y, por lo tanto, no tienen por objeto regir situaciones de ciberacoso en el trabajo únicamente. Sin embargo, su alcance general permite su aplicación en el mundo del trabajo.

De acuerdo con la legislación general de Carolina del Norte, los alumnos y los trabajadores de los centros de educación primaria y secundaria gozan de protección frente al comportamiento de (ciber)acoso de otros trabajadores o alumnos¹⁰³. El alumno que sea condenado por ciberacoso a un trabajador del centro también será trasladado a otro centro escolar perteneciente al distrito administrativo de la escuela local o, si no hubiere otro centro escolar apropiado, se le trasladará a otra clase o se le asignará a otro profesor¹⁰⁴.

Además, el Reglamento General de la Policía del Estado establece una sanción general para los culpables de ciberacoso¹⁰⁵. Sin embargo, esta disposición fue declarada inconstitucional porque un tribunal consideró que "la ley [infringía] la libertad de expresión garantizada por la Primera Enmienda"¹⁰⁶. El artículo 4 de la Ley de prevención de la violencia escolar de 2012 ha añadido, aparte de la sanción general, una sanción específica para los alumnos que acosen a los trabajadores de los centros por medios cibernéticos¹⁰⁷.

Utah (EE.UU.) trata de manera similar el "acoso" por el que un trabajador o un alumno del centro escolar actúa intencionadamente por escrito, verbal o físicamente con determinados efectos bien definidos contra otro trabajador o alumno del centro¹⁰⁸. También ofrece una definición detallada de "ciberacoso"¹⁰⁹.

⁹⁸ Ministerio de Trabajo e Inmigración, *Criterio técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la inspección de trabajo y seguridad social en materia de acoso y violencia en el trabajo*, http://www.mitramiss.gob.es/itss/ITSS/ITSS_Descargas/Atencion_ciudadano/Criterios_tecnicos/CT_69_2009.pdf.

⁹⁹ Harmful Digital Communications Act 2015, disponible en: <http://www.legislation.govt.nz/act/public/2015/0063/latest/whole.html#DLM6124401> [septiembre de 2019].

¹⁰⁰ Intimate Images and Cyber-protection Act 2017, disponible en: https://nslegislature.ca/legc/bills/63rd_1st/1st_read/b027.htm [septiembre de 2019].

¹⁰¹ The Prevention of Electronic Crimes Act, 2016, Disponible en: http://www.na.gov.pk/uploads/documents/1470910659_707.pdf [septiembre de 2019].

¹⁰² The School Violence Prevention Act 2012, disponible en: <https://www.ncleg.gov/enactedlegislation/sessionlaws/pdf/2011-2012/sl2012-149.pdf> [septiembre de 2019].

¹⁰³ N.C. Gen. Stat. Ann. § 115C-407.15.

¹⁰⁴ N.C. Gen. Stat. Ann. § 115C-366.4.

¹⁰⁵ N.C. Gen. Stat. Ann. § 14-458.1.

¹⁰⁶ State of North Carolina v. Robert Bishop, 368 N.C. 869.

¹⁰⁷ N.C. Gen. Stat. Ann. § 14-458.2. No obstante, según algunos comentaristas también esta disposición más concreta podría violar la Primera Enmienda o los "principios de nulidad por imprecisión recogidos en la Cláusula sobre el Debido Proceso" (J. L. Sealey, 2015, pág. 392).

¹⁰⁸ Utah Code Ann. § 53G-9-601 (West).

¹⁰⁹ "4) Por "ciberacoso" se entiende el uso de Internet, teléfonos móviles u otros dispositivos para enviar o publicar textos, vídeos o imágenes con la intención, el conocimiento o el menosprecio temerario de que el texto, vídeo o imagen en cuestión dañe o avergüence a una persona o constituya una amenaza para ella, independientemente de que esa persona dirigiera esa conducta, la consintiera o la aprobara, o accediera voluntariamente a la comunicación electrónica." Public Education Definitions Coordination, 2019 Utah Laws H.B. 28 (West's N°. 293).

Sin embargo, no todos los estados protegen explícitamente a los docentes. Nueva Jersey (EE.UU.), por ejemplo, adoptó en 2011 la Ley de la carta de derechos contra el acoso como sucesora de una norma de lucha contra el acoso en la escuela pública que ya había sido enmendada en 2007 para incluir el ciberacoso¹¹⁰. La ley indica que por "hostigamiento, intimidación o acoso" podrá entenderse cualquier gesto o cualquier acto escrito, verbal o físico o cualquier comunicación electrónica¹¹¹. El alcance personal -en contraste, por ejemplo, con el de Carolina del Norte- se limita al ciberacoso sufrido por los alumnos. Los proyectos de ley que se propusieron recientemente para fortalecer las políticas de lucha contra el acoso en las escuelas no alterarían ese alcance personal limitado¹¹². El Código de Justicia Penal de Nueva Jersey (EE.UU.) también tipifica como delito el ciberacoso¹¹³.

Nueva Zelandia introdujo recientemente una ley que cubre específicamente las situaciones de ciberacoso¹¹⁴. Su alcance es amplio, ya que incluye todas las formas de comunicación electrónica (más allá de los medios sociales). La Ley prevé recursos penales y no penales. A los primeros se puede acudir inmediatamente después de la conducta de ciberacoso, mientras que los recursos no penales se utilizan principalmente para eliminar los contenidos nocivos accesibles al público. La Ley también permite a los tribunales pedir a quien acoge el contenido en línea que identifique al autor de una comunicación anónima o hecha bajo seudónimo¹¹⁵. En un reciente caso judicial, la Ley se aplicó para sancionar a una persona que había publicado material ofensivo sobre su anterior pareja, poniendo también en riesgo su empleo¹¹⁶.

En 2016 el Pakistán promulgó una ley que prevé penas de prisión de hasta tres años o multa por actos de "acecho cibernético". Cabe suponer que las conductas de ciberacoso en el trabajo también están abarcadas por este tipo delictivo¹¹⁷. Algunos observadores, sin embargo, sostuvieron que la Ley "está redactada en un lenguaje demasiado amplio y vago" (Digital Rights Foundation, 2017) y que esta vaguedad también podría hacer que la Ley sea inconstitucional (F. Daudpota, 2016).

No son raros los problemas relativos a la redacción adecuada de las leyes que tratan de las conductas inaceptables que tienen lugar utilizando las TIC. Además de los ejemplos mencionados anteriormente, el Tribunal Supremo de Nueva Escocia (Canadá) declaró inconstitucional la Ley de ciberseguridad de 2013 debido a la definición de "ciberacoso". Según el Tribunal, esta definición hacía que la Ley fuera

¹¹⁰ N.J. Stat. Ann. § 18A:37-13.1 (West).

¹¹¹ N.J. Stat. Ann. § 18A:37-14 (West).

¹¹² Proyecto de ley núm. 5270 de 2018 de la Asamblea de Nueva Jersey y Proyecto de ley núm. 3433 de 2018 del Senado de Nueva Jersey.

¹¹³ Leyes refundidas de Nueva Jersey, 2014, Título 2C – Más abajo, en el apéndice, se reproduce el artículo 2C:33-4.1 del Código de Justicia Penal de Nueva Jersey, delito de ciberacoso, que puede consultarse en: <https://law.justia.com/codes/new-jersey/2014/title-2c/section-2c-33-4.1/> [septiembre de 2019]. Esta Ley también se refiere específicamente a la intención de "lastimar emocionalmente a una persona razonable o generar en ésta temor de daño físico o emocional" (véase el punto 1.a. (2) del artículo 2C:33-4.1).

¹¹⁴ Ley de 2015 sobre comunicaciones digitales perjudiciales, disponible en: <http://www.legislation.govt.nz/act/public/2015/0063/latest/whole.html#DLM6124401> [septiembre de 2019]. Los cuadros de datos elaborados por el Gobierno indican que en 2015-16 se presentaron 18 acusaciones por delitos contra la Ley sobre comunicaciones digitales perjudiciales, en 2016-17, 85 y en 2017-18, 107. (Stats NZ, 2018). Véase: <https://www.justice.govt.nz/justice-sector-policy/research-data/justice-statistics/data-tables/#harmful-digital> [septiembre de 2019].

¹¹⁵ Artículo 19 de la Ley de 2015 sobre comunicaciones digitales perjudiciales, disponible en: <http://www.legislation.govt.nz/act/public/2015/0063/latest/whole.html#DLM6124401> [septiembre de 2019]

¹¹⁶ New Zealand Police Department of Corrections v. Gavin Powell, CRI-2017-087-000516 [2017] NZDC 22077, accesible en: <http://www.districtcourts.govt.nz/assets/unsecure/2018-05-07/1dc45a6e35/2017-NZDC-22077-New-Zealand-Police-v-Powell.pdf> [septiembre de 2019].

¹¹⁷ El acecho cibernético se define como: "la coacción, la intimidación o el hostigamiento de cualquier persona o la utilización del sistema de información, la red del sistema de información, Internet, el sitio web, el correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación similar para: a) seguir a una persona o a sus contactos o intentar ponerse en contacto con ella para impulsar la interacción personal reiterada a pesar de que dicha persona ha dado claras muestras de su desinterés; b) hacer el seguimiento de la utilización por una persona de Internet, de su correo electrónico, de sus mensajes de texto o de cualquier otra forma de comunicación electrónica; c) observar o espiar a una persona de manera que genere en ésta temor de violencia o fuerte sentimiento de alarma o angustia; o d) tomar una fotografía o hacer un video de cualquier persona y mostrarlo o distribuirlo sin su consentimiento de manera que dañe a alguien." Artículo 21 de la Ley de prevención de delitos electrónicos de 2016.

"excesivamente inclusiva" y violara el derecho de libertad de expresión y el derecho a la libertad consagrados en la Carta de Derechos y Libertades del Canadá de 1982¹¹⁸.

La más reciente Ley de 2017 sobre imágenes íntimas y ciberprotección de Nueva Escocia (Canadá) crea "recursos civiles para disuadir e impedir los daños causados por el intercambio no consentido de imágenes íntimas y el ciberacoso y responder a ambos"¹¹⁹. Al mismo tiempo, la Ley tiene como objetivo preservar la libertad de pensamiento y de expresión, así como ofrecer ayuda a través de un organismo si los ciudadanos desean responder al "intercambio no consensuado de imágenes íntimas y al ciberacoso"¹²⁰. Si se detecta ciberacoso, los tribunales pueden, por ejemplo, declarar como ciberacoso determinada comunicación, prohibir a sus autores hacer este tipo de comunicaciones, ordenar indemnizaciones por daños de tipo general, especial, agravado o punitivo y prohibir a los perpetradores el contacto futuro con quien solicitó la ayuda o con otra persona. Los tribunales también pueden ordenar que se revele a la víctima información que pueda ayudar a identificar al perpetrador y que se cierre o se deshabilite el acceso a la comunicación. Además, pueden remitir el asunto a los servicios de solución de conflictos y emitir cualquier otra orden que sea "justa y razonable"¹²¹.

¹¹⁸ Crouch v. Snell, 2015 NSSC 340, 2015 CarswellNS 995. En el marco de la Ley de ciberseguridad, "b) por "ciberacoso" se entiende cualquier comunicación electrónica mediante el uso de tecnología (incluyendo, sin limitar la generalidad de lo anterior, ordenadores, otros dispositivos electrónicos, redes sociales, mensajería de texto, mensajería instantánea, sitios web y correo electrónico), habitualmente reiterada o con un efecto continuo, cuyo objeto sea causar, o de la que quepa razonablemente esperar que cause, temor, intimidación, humillación, angustia u otro daño o perjuicio a la salud, el bienestar emocional, la autoestima o la reputación de otra persona, e incluye cualquier modo de ayuda o estímulo a dicha comunicación".

¹¹⁹ El ciberacoso se define como "la comunicación electrónica, directa o indirecta, causante o susceptible de causar daño a la salud o el bienestar de otra persona cuando la persona responsable de la comunicación se propuso maliciosamente causar daño a la salud o el bienestar de otra persona u obró con imprudencia respecto del riesgo de daño a la salud o el bienestar de otra persona, y puede comprender (i) [...] o x) comunicaciones que inciten o alienten a otra persona a hacer cualquiera de los actos precedentes". Artículo 3 de la Ley de 2017 sobre imágenes íntimas y ciberprotección de 2017.

¹²⁰ "[...] b) defender y proteger las libertades fundamentales de pensamiento, creencia, opinión y expresión, incluida la libertad de prensa y otros medios de comunicación; y c) prestar asistencia a los habitantes de Nueva Escocia para que puedan responder al intercambio no consentido de imágenes íntimas y al ciberacoso". *Ibid.*, artículo 2.

¹²¹ *Ibid.*, Artículo 6.

► 4 Análisis de las medidas de lucha contra el acoso y de su potencial para cubrir las prácticas de ciberacoso

► Tipos de medidas de lucha contra el acoso

La existencia de disposiciones de lucha contra el acoso es sin duda crucial para que las víctimas tengan "el derecho a hacer frente al comportamiento ofensivo", tomando prestadas las palabras del CEDS mencionadas en el apartado 3.1 del capítulo 3 supra. Al mismo tiempo, es igualmente importante que las personas trabajen en entornos que estén ideados en primer lugar para reducir al mínimo el riesgo de sufrir conductas ofensivas.¹²² Por ello, las medidas preventivas son igualmente importantes, no sólo para las personas, sino también para el funcionamiento general de la organización. De hecho, como se dijo más arriba, la prevención también puede proteger a las empresas de las implicaciones negativas del acoso y el ciberacoso.

A la luz de lo anterior, las iniciativas destinadas a sensibilizar sobre conductas inaceptables en el mundo del trabajo, incluidos el acoso y el ciberacoso, son un primer paso esencial¹²³. Sin embargo, es recomendable que se adopten medidas preventivas más institucionalizadas o sistemáticas. En el marco de la Ley Orgánica española 3/2007 sobre la igualdad efectiva de mujeres y hombres, por ejemplo, las empresas deben promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y, para ello, arbitrar procedimientos específicos para su prevención¹²⁴. En virtud de la legislación belga, también es obligatorio prevenir los riesgos relacionados con el acoso, independientemente del motivo¹²⁵. Las disposiciones suecas sobre el entorno organizativo y social del trabajo prescriben procedimientos para contrarrestar las condiciones en el entorno de trabajo que puedan generar victimización¹²⁶.

En efecto, la prevención es esencial tanto para las personas como para las empresas, y de las disposiciones que acaban de mencionarse se infiere que los legisladores nacionales son conscientes de su importancia. Sin embargo, de la investigación y de la práctica se deduce que, a pesar de los mecanismos de prevención, el acoso y el hostigamiento siguen afectando a los trabajadores, los empleadores, los directivos y otras personas. Por tanto, también son vitales para las víctimas las medidas para reparar el daño. Además, cabe sostener que las medidas de reparación también tienen una función preventiva implícita, ya que la perspectiva de sanciones o de indemnización por daños y perjuicios puede disuadir a algunos autores de participar en conductas inaceptables.

Un ejemplo de esta interacción entre la prevención y la reparación puede observarse en el deber de diligencia que incumbe al empleador y que recogen muchos ordenamientos jurídicos. Habitualmente

¹²² De acuerdo con el CEDS, "El artículo 26§2 exige a los Estados Partes que adopten las debidas medidas preventivas contra el acoso moral. En particular, deberían informar a los trabajadores de la naturaleza del comportamiento en cuestión y de los recursos de que disponen." <http://hudoc.esc.coe.int/eng?i=2010/def/MLT/26/2/EN> [septiembre de 2019].

¹²³ En Noruega, el Primer Ministro puso en marcha entre 2005 y 2007 la campaña nacional contra el acoso en el lugar de trabajo "Trabajar sin acosar". En el marco de la misma hubo una campaña de televisión y un amplio programa de formación para representantes y dirigentes sindicales, <http://www.jobbingutenmobbing.no/> [septiembre de 2019]. En Portugal, el Plan Nacional para la Igualdad de Género, Ciudadanía y No Discriminación también sensibilizó sobre el acoso sexual y otras formas de acoso. Véase <http://hudoc.esc.coe.int/eng?i=2014/def/PRT/26/2/EN> [septiembre de 2019].

¹²⁴ Art. 48.

¹²⁵ Art. 32/2 de la Ley relativa al bienestar de los trabajadores en el desempeño de su trabajo.

¹²⁶ Artículo 13 de las disposiciones de la Autoridad Sueca del Entorno Laboral sobre el entorno organizativo y social del trabajo, con recomendación general sobre la aplicación del mismo (AFS 2015:4) <https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/foreskrifter/engelska/organisational-and-social-work-environment-afs2015-4.pdf>.

dicho deber implica que las partes perjudicadas tienen derecho a indemnización y, por lo tanto, se incentiva al mismo tiempo a los empleadores a tomar medidas preventivas para limitar tales riesgos. En el análisis jurídico comparativo se pueden encontrar ejemplos de trabajadores que invocan el deber de diligencia del empleador para obtener reparación por conductas inaceptables en el trabajo. Por ejemplo, en un compendio de la jurisprudencia belga sobre la violencia y el acoso, incluido el sexual, en el trabajo, se menciona que, al menos en tres casos, los jueces estuvieron de acuerdo en que se había producido acoso, pero no obligaron a los empleadores a pagar indemnizaciones por daños, pues habían hecho todo lo posible para poner remedio a la situación, aunque ello no produjo un resultado positivo¹²⁷. Este desenlace es consecuencia de lo dispuesto en el Code pénal social. El artículo 122 del mismo prevé una sanción penal para los empleadores que: i) no adopten las medidas apropiadas una vez el problema haya sido señalado a su atención; y ii) no adopten las medidas de protección necesarias¹²⁸.

Un caso australiano también muestra que, en las jurisdicciones de derecho consuetudinario (common law), la obligación del empleador de proporcionar y mantener un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para la salud puede derivarse de las políticas de la empresa e incorporarse al contrato de trabajo, convirtiéndose así en una obligación contractual (S. Penning, 2008). En la causa que enfrentó a Goldman Sachs JBWere Services Pty Ltd y Nikolich, el Tribunal Federal de Australia dictaminó que, sobre la base de un documento de política interna, el empleador tenía la responsabilidad de proporcionar un entorno de trabajo seguro. El Tribunal hizo referencia a varios factores para fundamentar su opinión.¹²⁹ No obstante, se ha señalado que los empleadores reaccionaron a este pronunciamiento estableciendo explícitamente en las políticas de la empresa que se limitan a contemplar directrices no vinculantes para minimizar el riesgo de que estos documentos den lugar a obligaciones legales que puedan ser incorporadas a los contratos de trabajo (C. Langos y M. Giancaspro, 2017, págs. 9-10).

Cabe sostener la necesidad de hacer obligatorio en los ordenamientos jurídicos nacionales el deber de diligencia a fin de que éste no sea ignorado unilateralmente, pues ello llevaría al debilitamiento material de la protección de los trabajadores, los empleadores y las sociedades en general frente a conductas inaceptables en el trabajo.

Además del deber de diligencia, otras medidas de reparación pueden basarse en determinadas disposiciones de derecho de responsabilidad civil o penal o de derecho laboral, incluida la posibilidad de establecer mecanismos internos de solución de conflictos. En Francia, por ejemplo, el Código del Trabajo contiene disposiciones sobre los procedimientos de mediación en caso de hostigamiento¹³⁰, mientras que el Código Penal contempla sanciones penales, incluso penas de prisión y multa¹³¹. En el Código Penal español, las conductas de acoso pueden constituir delito¹³². En cambio, la Ley de pro-

¹²⁷ X, Violence et harcèlement moral ou sexuel au travail – jurisprudence. Disponible en: <http://www.emploi.belgique.be/publicationDefault.aspx?id=42780> [septiembre de 2019], pág. 14.

¹²⁸ Art. 122 Code pénal social : “Les mesures de prévention relatives à la prévention des risques psychosociaux au travail [...] Est puni d'une sanction de niveau 3, l'employeur, son préposé ou son mandataire qui, en contravention à la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et à ses arrêtés d'exécution : [...] 5° ne prend pas les mesures conservatoires nécessaires lorsque la gravité des faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail l'exige ;

6° ne met pas en place des procédures directement accessibles au travailleur qui estime subir un dommage découlant de risques psychosociaux au travail et qui sont conformes aux dispositions fixées par le Roi ; [...]”

(“Medidas de prevención relativas a la prevención de riesgos psicosociales en el trabajo [:] Será castigado con una sanción de nivel 3 el empleador, su empleado o su agente que, contraviniendo la Ley de 4 de agosto de 1996 relativa al bienestar de los trabajadores en el desempeño de su trabajo y sus decretos de aplicación: [...] 5° no adopte las medidas cautelares necesarias que exija la gravedad de los actos de violencia o de acoso moral o sexual en el trabajo; 6° no establezca procedimientos que sean directamente accesibles al trabajador que considere que sufre un perjuicio derivado de los riesgos psicosociales en el trabajo y que se ajusten a las disposiciones tomadas por el Rey; [...]”

¹²⁹ “Entre esos factores figuraban los siguientes: 1) la naturaleza del término, y la obligación u obligaciones que impone, y si el término es de los que habitualmente figuran en los contratos de trabajo; 2) la redacción del término, y si ésta se expresa en términos de deberes u obligaciones firmes y no como objetivos generalizados o a los que se aspira; 3) el momento en que el documento de política se hizo accesible al trabajador; y 4) si se exigió al trabajador que lo leyera e indicara que lo entendía y que lo aceptaba con su firma” (C. Langos et al., 2017, págs. 8-9):

¹³⁰ Art. L.1152-6 CT. Véase el informe sobre el uso y la adecuación de la mediación en casos de acoso y hostigamiento en R. Saundry *et al.*, 2013.

¹³¹ En el artículo 222-33-2 del Código Penal se consideran delitos sancionables penalmente los actos que puedan equivaler al acoso.

¹³² Párrafo 1 del artículo 173 del Código Penal español.

tección frente al acoso de Singapur, de 2014, es un ejemplo de cómo la figura de acoso como delito general se puede utilizar en el mundo del trabajo¹³³.

Los recursos no proceden únicamente del derecho penal. En los Países Bajos, por ejemplo, los trabajadores pueden presentar una denuncia contra sus empleadores ante la Inspección de Asuntos Sociales y Empleo, que, aunque en general supervisa las condiciones de trabajo y los horarios de trabajo, también se ocupa de las quejas por acoso¹³⁴.

En el artículo 14 del Convenio sobre la inspección del trabajo, 1947 (núm. 81) se señala que deberán notificarse a la inspección del trabajo, en los casos y en la forma que determine la legislación nacional, los accidentes del trabajo y los casos de enfermedad profesional. Las inspecciones se han centrado cada vez más en el estrés, el acoso y el hostigamiento en el lugar de trabajo como parte esencial de la seguridad y la salud en el trabajo (OIT. Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones (CEACR), 2006, pág. 4). Por ejemplo, en el cantón de Ginebra (Suiza), los trabajadores que sufren acoso y no reciben ayuda de su empleador pueden solicitar apoyo a la Inspección Cantonal del Trabajo¹³⁵. Ésta se centra principalmente en la prevención y el asesoramiento, pero en los casos graves puede intentarse la imposición de sanciones penales (Office cantonal de l'inspection et des relations du travail, 2018).

► Abordar el ciberacoso con medidas existentes de lucha contra el acoso y otras conductas inaceptables

La existencia de normativas nacionales que se ocupan de conductas de ciberacoso, examinadas en el apartado 3.2 del capítulo anterior, indica que este fenómeno ya se ha convertido en un tema de interés para los reguladores. Teniendo en cuenta los avances tecnológicos actuales, es probable que el uso de las TIC en el trabajo se haga aún más ubicuo, aumentando la probabilidad de que haya ciberacoso así como los riesgos que conlleva para los trabajadores, los empleadores y terceros. Por ello, puede ser oportuno tomar iniciativas de regulación que aborden específicamente los actos que corresponden al ciberacoso, señalando así, tanto política como institucionalmente, que estos actos son tan inaceptables como cualquier otro acto de violencia u hostigamiento (K. Lippel, 2010, pág. 13).

Estas iniciativas pueden basarse en una evaluación de los marcos legislativos actuales para verificar si se encuentran al día para afrontar conductas inaceptables que tienen lugar a través de las TIC¹³⁶.

En Australia, la causa Bowker¹³⁷ es representativa como ejemplo positivo de cómo se pueden interpretar los instrumentos existentes de lucha contra el acoso para aplicarse a casos de ciberacoso. La Ley sobre el trabajo justo de Australia prohíbe acosar "en el trabajo"¹³⁸. En esta causa, el comportamiento

¹³³ La Ley contiene ilustraciones a este respecto. Una de ellas se refiere a la situación en la que "X e Y son compañeros de trabajo. En el lugar de trabajo, X expone en voz alta y gráficamente a los otros compañeros, de manera insultante, su deseo de mantener una relación sexual con Y. X quiere causar angustia a Y, pues sabe que Y lo está oyendo. Y está angustiada. X es culpable de un delito en virtud de este artículo". El artículo 3 abarca "el acoso, el sobresalto o la angustia". El ejemplo dado se encuentra entre las ilustraciones que figuran en el artículo 3 de la Ley de protección frente al acoso de 2014.

¹³⁴ La queja tiene su fundamento en la negligencia del empleador con respecto a las condiciones de trabajo y puede dar lugar a "multas elevadas". Información disponible en: <https://www.inspectieszw.nl/onderwerpen/pesten> [septiembre de 2019] [septiembre de 2019].

¹³⁵ Véase ch.ch., "Conflits du travail: à qui s'adresser", <https://www.ch.ch/fr/conflits-travail-contacts/>. [septiembre de 2019]

¹³⁶ En el Reino Unido, por ejemplo, la Cámara de los Lores llevó a cabo una investigación que evaluó el uso de la legislación penal en el contexto de los medios de comunicación social, y llegó a la conclusión de que: "la legislación penal en este ámbito, promulgada casi en su totalidad antes de la aparición de los medios de comunicación social, generalmente es adecuada para procesar delitos cometidos a través de esos medios" (Cámara de los Lores, 2014, pág. 6). Además, también señaló que a las víctimas de hostigamiento también se les otorga protección mediante recursos no penales (Cámara de los Lores, 2014, pág. 9).

¹³⁷ Bowker and Others v DP World Melbourne Limited T/A DP World and Others, [2014], FWCFB 9227, accesible en: <https://www.fwc.gov.au/anti-bullying-benchbook/when-worker-bullied-at-work/what-does-at-work-mean> [septiembre de 2019].

¹³⁸ Parte 6-4B de la Ley sobre el trabajo justo (2009)

agresivo se llevó a cabo mediante una serie de mensajes de Facebook. La Comisión de Trabajo Justo adoptó una noción de acoso "en el trabajo" no limitada al "lugar físico de trabajo", y sostuvo que no había nada que exigiera que la trabajadora se encontrara en el lugar de trabajo en el momento en que los contenidos se publicaban en línea. Bastaba con que pudiera acceder a esos comentarios mientras estaba "en el trabajo".

Esa Comisión observó que "el concepto de estar "en el trabajo" abarca tanto el desempeño del trabajo (en cualquier momento o lugar)" como "el momento en que el trabajador está empleado en alguna otra actividad autorizada o permitida por su empleador o, tratándose de un contratista, por su jefe (como estar en la pausa de la comida o acceder a los medios de comunicación social mientras desempeña su trabajo)"¹³⁹.

Aunque esto bastara para proteger al trabajador en el caso que nos ocupa, requerir que la publicación o el acceso a los contenidos tenga lugar mientras se está "en el trabajo" podría seguir siendo insuficiente para ofrecer la debida protección en los casos en que las conductas originadas en el trabajo afecten a los trabajadores cuando no estén "en el trabajo". A este respecto, la Comisión ofreció un par de ejemplos interesantes. Citó el caso en que una persona accediera a comentarios acosadores en medios de comunicación social en un momento en que no estuviera "en el trabajo". En este caso, observó la Comisión, "el comportamiento no entraría en el ámbito de aplicación de [las disposiciones de lucha contra el acoso]", lo cual sería una "arbitrariedad". También se refirió a la posibilidad de que "un trabajador recibiera una llamada telefónica de su supervisor sobre asuntos relacionados con el trabajo, estando en casa y fuera de su horario de trabajo habitual". En tal caso, la Comisión se planteó: "¿[Está] el trabajador o la trabajadora 'en el trabajo' cuando participa en tal conversación?" Según la Comisión, "[en] la mayoría de los casos, la respuesta sería afirmativa, pero dependería del contexto, incluidos los usos y las costumbres, y de la naturaleza del contrato del trabajador".

Podría decirse que, en un mundo en el que el trabajo se realiza cada vez más en cualquier momento y en cualquier lugar (Eurofound y OIT, 2017), los límites entre la vida laboral y la vida personal son cada vez más difusos. En estas circunstancias, no sólo la noción de estar físicamente "en el lugar de trabajo" se vuelve inadecuada para afrontar de manera suficiente los comportamientos inaceptables, sino que tampoco la noción más amplia de estar "en el trabajo" puede ofrecer una protección adecuada. Se puede decir que la ubicuidad de las TIC justifica una forma de entender la violencia y el acoso en el mundo del trabajo que no está sujeta a determinados límites físicos o temporales y que se extiende a las conductas cuyo origen, sea cual fuere el momento y el lugar, está en el trabajo. Esto incluiría conductas por parte de quienes tienen una relación con la víctima que se basa en el trabajo, incluidas las relaciones con clientes, con el personal de una empresa principal o subcontratada, etc., además, por supuesto, de las relaciones con empleadores, compañeros, supervisores y subordinados.

De hecho, a veces podría ser necesario actualizar la legislación para garantizar que la normativa aborde adecuadamente las nuevas formas de acoso y hostigamiento, especialmente cuando la ley antecede a la generalización del uso de las TIC.

En una sentencia de la Cour de Cassation (Tribunal de Casación) de Bélgica podemos encontrar un ejemplo en el que un instrumento vigente de lucha contra el ciberacoso no sirvió para ofrecer una protección adecuada¹⁴⁰. Se trató de la causa en que una mujer utilizó los aseos de un garaje y se dio cuenta de que una cámara la había grabado. En el momento del incidente estaba trabajando para su empleador y fue al garaje en su condición profesional (O. Vanachter, 2018). La mujer sostuvo que ser filmada mientras utilizaba los aseos podía constituir acoso u hostigamiento sexual. Según el Tribunal de Apelación, en el marco de la legislación belga¹⁴¹, el acoso, sea físico o psicológico, implica un "contacto" entre las víctimas y los autores. La mujer hizo observar que mediante el uso de la cámara se dio contacto entre ella y el autor. El Tribunal de Apelación decidió que no había habido "contacto", sentencia que más tarde también sostuvo la Cour de Cassation (O. Vanachter, 2018). Cabe sostener que

¹³⁹ Bowker, cit.

¹⁴⁰ Cass. 17 de enero de 2018, nr. P.17.0403.F.

¹⁴¹ Art. 32bis *juncto* 32ter de la Ley de 4 de agosto de 1996 relativa al bienestar de los trabajadores durante el desempeño de su trabajo.

esta interpretación del “contacto” priva de toda eficacia material a la legislación vigente para combatir algunos casos de ciberacoso¹⁴².

Lo anterior, sin embargo, no significa que para abordar estos problemas haga falta “reinventar la rueda”. Habitualmente el ciberacoso se enmarca en la continuación del acoso fuera de línea. Las disposiciones de las leyes y de otras normas que ya están en vigor pueden sentar una sólida base para empezar a proteger a los trabajadores, los empleadores y otras partes implicadas. Sin embargo, determinadas enmiendas pueden ser oportunas tanto para la legislación que se ocupa específicamente del acoso y el hostigamiento¹⁴³ como para las disposiciones de carácter más general que, sin embargo, pueden utilizarse en provecho de las víctimas de estos comportamientos. Puede que también tengan que actualizarse otros instrumentos relativos al acoso y al hostigamiento. Lo que podría hacerse, por ejemplo, describiendo casos de ciberacoso como ejemplos recogidos en la política o códigos de conducta, etc. de la empresa que fuere.

Parece también igualmente importante que la legislación primaria y otras normas relacionadas con el trabajo, que se ocupan del acoso y el hostigamiento, amplíen su ámbito de protección no sólo a los trabajadores sino también a otras personas, incluidas las que ejercen el cargo, las obligaciones o las responsabilidades de un empleador. Es importante señalar que ello se corresponde también con el enfoque del Convenio y la Recomendación de la OIT sobre la violencia y el acoso y con lo que surgió durante las discusiones tripartitas pertinentes¹⁴⁴.

¹⁴² Como reacción a este caso, véase, por ejemplo, P. Brasseur: “*A menos que el legislador federal dé cumplimiento a las disposiciones legales relativas a la protección de la vida privada, en la actualidad le incumbe introducir una disposición en el Código Penal que incrimine la conducta inadmisibles de la que aquí se trata.*” (P. Brasseur, 2018, pág. 240).

¹⁴³ Como ejemplo de la manera de modificar una norma específica sobre el hostigamiento para tener en cuenta el elemento cibernético, véase la Ley francesa núm. 2018-703 de 3 de agosto de 2018 por la que se refuerza la lucha contra la violencia sexual y la violencia sexista (1).

¹⁴⁴ Informes de la Comisión normativa sobre la violencia y el acoso en el mundo del trabajo: Resumen de las labores, Actas Provisionales núm. 8B (Rev.1), Conferencia Internacional del Trabajo, 2018, 4, 5, 17, 55, 56, 59, etc.

► Conclusión

Hasta ahora, en este documento se ha indagado en el debate relativo a la naturaleza problemática del ciberacoso en el trabajo y a si las leyes y demás normativa de varios países pueden resultar adecuadas para hacer frente a estos comportamientos. De lo tratado tenemos que las consecuencias del ciberacoso pueden afectar no sólo a las víctimas, sino también a toda la estructura empresarial, así como a las sociedades en general. El incremento de la difusión de las TIC en el mundo del trabajo puede elevar el riesgo de que se produzca un fenómeno de este tipo.

No obstante, como hemos sostenido más arriba, el ciberacoso no debe percibirse como algo totalmente desconectado del acoso y el hostigamiento tradicionales en el trabajo, sino más bien como parte de estos fenómenos que pueden o no acompañar a sus manifestaciones más tradicionales. Entenderlo así ha sido crucial para presentar estas conclusiones provisionales.

Para legisladores y autoridades públicas

En primer lugar, sería oportuno comprobar que la normativa existente abarque adecuadamente los actos de ciberacoso, teniendo debidamente en cuenta sus peculiaridades. A tal fin, podría ser necesario actualizar algunas de las leyes vigentes contra el hostigamiento y el acoso a fin de recoger los abusos basados en las TIC. Abordar el ciberacoso en la normativa podría hacer que empleadores y trabajadores cobraran conciencia de su gravedad y también aportaría cierta claridad sobre cómo prevenir y combatir adecuadamente este fenómeno.

Los órganos judiciales también podrían interpretar de la manera adecuada la legislación contra el acoso cuando sucedan casos de ciberacoso. Un ejemplo mencionado anteriormente es el enfoque utilizado por la Comisión de Trabajo Justo de Australia, que ha interpretado que algunas disposiciones contra el acoso de la Ley de trabajo justo resultan pertinentes para algunos casos de ciberacoso.

El recién adoptado Convenio sobre la violencia y el acoso de la OIT tiene en cuenta todo lo anterior. El ciberacoso en el mundo del trabajo está cubierto en el artículo 3 d) del Convenio¹⁴⁵ como una situación de violencia y acoso que ocurre “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”. Es importante observar que no hay obstáculos físicos o temporales aplicables a esta disposición, que abarca comunicaciones en todas sus formas, siempre que estén relacionadas con el trabajo¹⁴⁶.

Por lo tanto, este instrumento exige que la legislación de cualquier Estado que lo ratifique destinada a hacer frente a conductas inaceptables en el trabajo como el acoso, el hostigamiento, el acecho, etc., sea evaluada a fin de asegurar que las conductas que tienen lugar a través de las TIC se incluyan indefectiblemente en su ámbito de aplicación. Puede ser necesario, por ejemplo, que la legislación de lucha contra la discriminación también abarque cualquier acto de agresión hecho posible a través de las TIC que se base en una motivación prohibida. Las medidas de lucha contra la victimización también deberían proteger a las víctimas del ciberacoso. A este respecto, también podría evaluarse la normativa de lucha contra el acoso para determinar si cubre adecuadamente los actos que tienen lugar a través de las TIC.

Además de reformular las leyes y reglamentos para que abarquen el ciberacoso, podría ser importante que los países cuya normativa nacional actual sólo contemple actos de hostigamiento o acoso

¹⁴⁵ El Convenio núm. 190 “se aplica a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo que ocurren durante el trabajo, en relación con el trabajo o como resultado del mismo: [...] 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; [...]”.

¹⁴⁶ En el informe sobre legislación y práctica publicado por la Oficina Internacional del Trabajo se señalaba que el ciberacoso “puede llevarse a cabo dentro o fuera del lugar de trabajo físico, lo que genera confusión sobre si el ciberacoso está o no relacionado con el mundo del trabajo” (OIT, 2018a, pág. 24). “La Oficina propone que se conserve la referencia más amplia a las tecnologías de la información y de la comunicación, a fin de abarcar tanto la ciberviolencia como el ciberacoso y toda otra forma de violencia y acoso relacionada con las tecnologías futuras. La Oficina también considera que la expresión «de carácter profesional» puede ser interpretada ampliamente y no se limita a designar los medios o plataformas de comunicación oficiales que proporciona el empleador, o que se utilizan por cuenta del empleador.” OIT. 2018. Informe V(2) Acabar con la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, Conferencia Internacional del Trabajo, 107.ª reunión (Ginebra), págs. 30-31.

que son discriminatorios, incluidos los que hacen posibles las TIC, examinen la posibilidad de prohibir esos comportamientos con independencia de que su motivación esté prohibida. Las obras pertinentes de las que también se ha hablado más arriba aportan prueba abundante de las muy nocivas consecuencias de estos comportamientos inaceptables, independientemente de lo que los motive o anime. Por lo tanto, cabe sostener que estos actos deberían prevenirse y combatirse per se y no sólo cuando sean discriminatorios.

Debería garantizarse el acceso de las víctimas a las medidas de reparación. Dadas las graves consecuencias de los comportamientos inaceptables en el mundo del trabajo y la forma en que el uso de las TIC puede acentuar la omnipresencia de esos comportamientos y su difusión mucho más allá de un único lugar de trabajo, la responsabilidad no puede limitarse a los autores o al empleador de las víctimas. Es probable que pueda contemplarse ampliar estas responsabilidades en situaciones en las que el contacto entre las víctimas y los autores esté relacionado con el trabajo, y también incluir en estos casos (por ejemplo, aquellos en los que el trabajador de una empresa convierte en víctima al trabajador de un subcontratista) al empleador de los autores. En la legislación y en la jurisprudencia se pueden encontrar ejemplos concordantes con este enfoque¹⁴⁷. Tomando prestada una expresión utilizada en el Convenio de la OIT sobre la violencia y el acoso, cualquiera de tales medidas debería ser “acorde con [el] grado de control” que pueda ejercerse en las circunstancias pertinentes.

Todo lo anterior debería también llevarnos a una noción de violencia y acoso “en el mundo del trabajo” que abarque conductas relacionadas con el trabajo “en cualquier momento y lugar” sin límites espaciales y temporales para combatir el ciberacoso, fenómeno que pone de manifiesto cómo la tecnología puede desdibujar las fronteras entre la vida personal y laboral y cómo se pueden producir conductas agresivas mucho más allá de los límites del “lugar de trabajo”. Para ello hace falta entender de manera amplia el “mundo del trabajo” y las cuestiones relacionadas con el trabajo. Al mismo tiempo, el ciberacoso pone de manifiesto que también es necesario entender de manera amplia los posibles perpetradores y víctimas, dada la ubicuidad de estas conductas y el amplio alcance que pueden tener. A este respecto es esencial que la definición de “trabajadores” cubiertos por las medidas pertinentes sea inclusiva (European Ombudsman, 2018). La razón de proteger a las personas de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo radica, de hecho, en la necesidad de proteger la dignidad humana¹⁴⁸ y la salud y seguridad psíquica y física de las personas. En consecuencia, las medidas de protección deberían tender a que su alcance sea el mayor posible y ofrecerse sea cual fuere la situación laboral de las víctimas potenciales o la modalidad en que estén contratadas. Tal es el enfoque que adoptan el Convenio y la Recomendación de la OIT sobre la violencia y el acoso¹⁴⁹, enfoque que es consecuente con considerar que la violencia y el acoso son también formas posibles de “violación o abuso de los derechos humanos”, como se enuncia en el preámbulo del Convenio.

En la legislación también podría establecerse explícitamente un deber general de diligencia de los empleadores en relación con el hostigamiento y el acoso, incluido el ejercido a través de las TIC, a fin de fomentar la adopción de medidas preventivas y correctivas en este ámbito. No es necesario que las medidas sean de índole legislativa. Por ejemplo, Irlanda introdujo un “Código de buenas prácticas para empleadores y trabajadores sobre la prevención y la solución del acoso en el trabajo” que prescribe determinadas medidas preventivas cuya observancia entraña que el empleador cumple la Ley de seguridad, salud y bienestar en el trabajo de 2005¹⁵⁰.

¹⁴⁷ Véase, por ejemplo, el artículo 789FC de la Ley de trabajo justo. Incluso antes de que se promulgara esta Ley, véase, en la jurisprudencia, la causa *Naidu c. Group 4 Securitas Pty Ltd y Anor* [2005] NSWSC 144. En ésta, el Tribunal Supremo de Nueva Gales del Sur (Australia) ordenó el pago de una indemnización ejemplar a favor de una persona, empleada de un subcontratista, que fue víctima de graves prácticas de hostigamiento y acoso por un directivo de la empresa principal. Tanto el subcontratista como la empresa principal fueron condenados como responsables al pago de la indemnización.

¹⁴⁸ En las disposiciones de la normativa contra el acoso o el hostigamiento adoptada en Austria, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Chile, Colombia, Côte d'Ivoire, Eslovaquia, Eslovenia, Francia, Guinea, Italia, Lituania, Luxemburgo, Nueva Caledonia (Francia), Portugal, Quebec, la República Democrática del Congo, Serbia, el Reino Unido y la Unión Europea se hace referencia a la “dignidad” o la “dignidad humana”.

¹⁴⁹ Como ya se ha señalado, el artículo 2 del Convenio núm. 190 establece lo siguiente: “El presente Convenio protege a los trabajadores y a otras personas en el mundo del trabajo, con inclusión de los trabajadores asalariados según se definen en la legislación y la práctica nacionales, así como a las personas que trabajan, cualquiera que sea su situación contractual, las personas en formación, incluidos los pasantes y los aprendices, los trabajadores despedidos, los voluntarios, las personas en busca de empleo y los postulantes a un empleo, y los individuos que ejercen la autoridad, las funciones o las responsabilidades de un empleador” y se aplica a “todos los sectores, público o privado, de la economía tanto formal como informal, en zonas urbanas o rurales”. Véase también OIT, 2019b, págs. 4-5.

¹⁵⁰ Más en concreto, su deber en virtud del artículo 8 2) b) de esta Ley, y del artículo 13) 1) e).

También podría considerarse la posibilidad de aliviar a las víctimas la carga de la prueba en asuntos no penales, pues ello podría facilitar el acceso a las medidas de reparación. En virtud de la legislación francesa, por ejemplo, cuando un trabajador presenta elementos de hecho que sugieren la existencia de hostigamiento, incumbe a los acusados probar que sus acciones no son constitutivas de hostigamiento y que su decisión se justifica por elementos objetivos ajenos al hostigamiento¹⁵¹.

También puede examinarse si, para impedir ataques, es necesario disponer la obligación generalizada de alejar a las víctimas de las fuentes concretas de peligro o a los autores de sus víctimas. Por ejemplo, si una persona está sometida a comportamientos inaceptables de otras, digamos de determinado supervisor, cliente, patrón o proveedor, como mínimo no se debería permitir más que mantuviera contactos con los autores en el ejercicio de sus funciones profesionales, ni siquiera en línea, para no sufrir las consecuencias negativas.

Además, deberían adoptarse medidas de rehabilitación para ayudar a las víctimas a reincorporarse a su trabajo, en caso necesario (Defensor del Pueblo Europeo, 2018). En tal contexto, se pueden ofrecer sesiones de asesoramiento.

A los trabajadores que pierdan su empleo por motivos relacionados con conductas inaceptables puede que se les tenga que garantizar remedios efectivos¹⁵². El Comité Europeo de Derechos Sociales del Consejo de Europa, por ejemplo, pide a sus Miembros que indiquen también si pueden optar a la readmisión aquellos trabajadores que "han sido presionados para que renuncien debido al acoso moral (psicológico)"¹⁵³ o "han renunciado debido al acoso moral (psicológico)"¹⁵⁴. Otras iniciativas políticas podrían encaminarse también a hacer a los compañeros de trabajo más sensibles frente al acoso (B. Latane y J. M. Darley, 1970, citados por P. C. Rodkin K. Fischer, 2012, pág. 632). Lo que puede hacerse, por ejemplo, a través de la formación y la educación para la empatía (K. Börkqvist et al., 2000, pág. 197; R.P. Ang y D.H. Goh, 2010, pág. 395).

Los legisladores podrían también evaluar la normativa vigente para comprobar si los tribunales y los jueces están investidos con las facultades adecuadas para ocuparse de las conductas inaceptables en el mundo del trabajo. En cuanto a las medidas correctoras, pareciera que un elemento esencial a este respecto es que se puedan dictar mandamientos judiciales para acabar con determinados comportamientos o prohibir nuevas agresiones o futuros contactos con las víctimas¹⁵⁵. También debe comprobarse que se puede ordenar el pago de una indemnización adecuada por daños y perjuicios e imponer sanciones¹⁵⁶. Igualmente deberían estar disponibles todas estas medidas en caso de que la conducta tenga lugar a través de las TIC, y tenerse en cuenta que el uso de las TIC puede afectar a algunos aspectos de los comportamientos agresivos, como la reiteración¹⁵⁷.

Además de todo esto, debe prestarse consideración a velar por que los tribunales y los jueces puedan acudir a medidas cuyo objeto sea la naturaleza particular del ciberacoso. El examen de la legislación aportó ejemplos de disposiciones que permiten dictar órdenes para suspender o inhabilitar el acceso a determinado contenido¹⁵⁸, revelar a la víctima información que pueda ayudar a identificar al autor¹⁵⁹

¹⁵¹ Véase el artículo L1154-1 del Código del Trabajo.

¹⁵² Conclusiones 2014 – Lituania – Artículo 26-2, <http://hudoc.esc.coe.int/eng/?i=2014/def/LTU/26/2/EN> [septiembre de 2019]; Conclusiones 2014 – Portugal – Artículo 26-2, <http://hudoc.esc.coe.int/eng/?i=2014/def/PRT/26/2/EN>.

¹⁵³ Conclusiones 2018 – Países Bajos – Artículo 26-2, <http://hudoc.esc.coe.int/eng/?i=2018/def/NLD/26/2/EN> [septiembre de 2019].

¹⁵⁴ Conclusiones 2018 – Turquía – Artículo 26-2, <http://hudoc.esc.coe.int/eng/?i=2018/def/TUR/26/2/EN> [septiembre de 2019].

¹⁵⁵ Véase el artículo 9 de la Ley de acoso de Nueva Zelanda de 1997 sobre la solicitud de una orden de alejamiento y el artículo 789FF de la Ley de trabajo justo de Australia de 2009 sobre la FWC y su facultad de dictar órdenes para acabar con el acoso. Es importante señalar, sin embargo, que en Australia no puede llegar a buen fin una "solicitud para acabar con el acoso" si entretanto se ha terminado el contrato de trabajo. Véase Fair Work Commission, Philip Stone, [2018] FWC 6408 donde se observa que la víctima "[...] ya no es un empleado y no ha proporcionado a la Comisión fundamento alguno que indique que existen perspectivas de que regrese al lugar de trabajo o cualquier otro fundamento por el que pudiera surgir un futuro riesgo en el sentido del artículo 789FF 1) b) ii) de la Ley."

¹⁵⁶ Artículo 3 (reparación civil) de la Ley de 1997 del Reino Unido sobre la protección frente al acoso.

¹⁵⁷ Artículo 3.4 de la Ley sobre el acoso de Nueva Zelanda de 1997, modificada por la Ley de 2015 sobre comunicaciones digitales perjudiciales. Véase el apartado 1.2.2 supra.

¹⁵⁸ Artículo 6 de la Ley de 2017 sobre imágenes íntimas y ciberprotección de Nueva Escocia.

¹⁵⁹ *Ibid.*

o permitir que se pida a quien acoge contenido en línea que identifique al autor de una comunicación anónima o bajo seudónimo¹⁶⁰.

También debería prestarse atención al papel de la inspección del trabajo. El personal de esta inspección debería estar adecuadamente equipado para hacer frente a los riesgos psicosociales en el trabajo relacionados con fenómenos como el hostigamiento y el acoso (D. Tsoukas et al., 2015), incluso cuando ocurren a través de las TIC. Hacen falta estudios para dar con mecanismos que puedan hacer "visibles" los peligros psicosociales y permitan su reparación efectiva, así como formación, tutorías y recursos que permitan a los servicios de inspección aplicar esos mecanismos en la práctica (R. Johnstone et al., 2011).

También se puede considerar detenidamente incluir a los trabajadores por cuenta propia en la protección frente a conductas inaceptables en el mundo del trabajo. La protección de los trabajadores por cuenta propia frente al acoso podría empezar a ofrecerse mediante una ley contra la discriminación, que a veces contiene disposiciones contra el acoso y el hostigamiento basados en motivos prohibidos. Las medidas de lucha contra la discriminación también pueden cubrir a las personas que trabajan por cuenta propia¹⁶¹. Si el hostigamiento basado en motivos discriminatorios se considera "una forma de discriminación", los trabajadores por cuenta propia también deberían estar protegidos contra esta forma de discriminación¹⁶². Sin embargo, como se dijo más arriba, quizás deberían prohibirse las conductas inaceptables como el acoso y el hostigamiento aunque la discriminación no sea su motivación. Lo cual exigiría extender a los trabajadores por cuenta propia toda la normativa vigente que combata las conductas inaceptables en el mundo del trabajo. También podría procurarse este objetivo velando por que las medidas de seguridad y salud en el trabajo que se ocupan del acoso y el hostigamiento y de los riesgos psicosociales en el trabajo cubran también a los trabajadores por cuenta propia. Puede sostenerse que tal cosa está en sintonía con la Declaración del Centenario de la OIT para el Futuro del Trabajo de 2019, mediante la cual los mandantes tripartitos de la OIT afirmaron también su compromiso con "un mundo del trabajo libre de violencia y acoso". En la Declaración se afirma que "las condiciones de trabajo seguras y saludables son fundamentales para el trabajo decente" y que "todos los trabajadores deberían disfrutar de una protección adecuada de conformidad con el Programa de Trabajo Decente, teniendo en cuenta" también "la seguridad y salud en el trabajo". Así, pues, proteger a los trabajadores por cuenta propia frente al acoso y el hostigamiento, también cuando tienen lugar mediante las TIC, a través de la normativa sobre seguridad y salud en el trabajo podría ser una vía a explorar a fin de impulsar los objetivos de la Declaración. Esta práctica también sería coherente con el Convenio sobre la violencia y el acoso, que se aplica a los trabajadores asalariados así como a todas "las personas que trabajan, cualquiera que sea su situación contractual", y exhorta a aplicar sus disposiciones incluso a través de medidas "que amplían o adaptan medidas de seguridad y salud en el trabajo existentes para que abarquen la violencia y el acoso y aquellas que elaboran medidas específicas cuando sea necesario"¹⁶³. La inclusión de los trabajadores por cuenta propia en la normativa sobre SST no carecería de precedentes. Además de las disposiciones arriba citadas de la legislación australiana, que lo hace explícitamente incluso con respecto al acoso, la Comisión Europea recordó recientemente que a nivel de la UE "en una Recomendación del Consejo [de 2003] sobre los trabajadores por cuenta propia se anima a los Estados miembros a fomentar su salud y seguridad y a incluirlos en el ámbito de aplicación de su legislación nacional"¹⁶⁴. La Comisión observó asimismo: "[a]ntes de la adopción de esa Recomendación del Consejo, muy pocos Estados miembros incluían a [los trabajadores

¹⁶⁰ Artículo 19 de la Ley de 2015 sobre comunicaciones digitales perjudiciales, disponible en: <http://www.legislation.govt.nz/act/public/2015/0063/latest/whole.html#DLM6124401> [septiembre de 2019]. También puede hacerse esto mediante una normativa específica de naturaleza no cibernética. Véase el artículo 4 de la Ley sudafricana de 2011 sobre protección frente al hostigamiento.

¹⁶¹ Por ejemplo, citando los trabajos preparatorios del Convenio, la Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones (CEACR) de la OIT recordó que el Convenio sobre la discriminación (empleo y ocupación), 1958 (núm. 111) se aplica a todos los trabajadores, incluidos los trabajadores por cuenta propia (CEACR de la OIT, 2012, págs. 307-308). Véase también el artículo 2 de la Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación.

¹⁶² Véase, por ejemplo, los artículos 2 y 3 del Decreto Legislativo de 9 de julio de 2003, n. 216 (Italia).

¹⁶³ Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190), artículos 2 y 12. Como ejemplo de instrumento de SST que también abarca a los trabajadores por cuenta propia, tenemos la Ley australiana de salud y seguridad en el trabajo de 2011 (artículo 7).

¹⁶⁴ Véase RECOMENDACIÓN DEL CONSEJO de 18 de febrero de 2003 relativa a la mejora de la protección de la salud y la seguridad en el trabajo de los trabajadores autónomos (2003/134/EC), disponible en: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32003H0134&from=PL> [septiembre de 2019]

por cuenta propia] en su legislación de salud y seguridad en el trabajo. Después de su adopción, aproximadamente la mitad de los Estados miembros los han incluido, con pequeñas variaciones en la definición de trabajador por cuenta propia, el ámbito de aplicación de la legislación pertinente y el alcance de sus obligaciones. Se insta a los Estados miembros a aplicar plenamente la Recomendación" (Comisión de la UE, 2017, pág. 16).

Las medidas contra conductas inaceptables en el mundo del trabajo, como ya se ha sostenido, deberían ocuparse asimismo del acoso "hacia arriba", incluso el ejercido por medio de las TIC, contra supervisores, directivos y empleadores, incluyendo a éstos, en lo posible, en el alcance de la protección, enfoque que, entre otras cosas, sería acorde con el Convenio sobre la violencia y el acoso.

Además, como ya se ha dicho, la noción de violencia y acoso en el mundo del trabajo debería incluir la violencia perpetrada y sufrida por terceros, como clientes, habituales, usuarios, etc. Lo que hace deseable coordinar la normativa laboral, comercial, civil y penal para garantizar una protección adecuada a terceros que sean víctimas de conductas inaceptables, incluidas las basadas en las TIC.

La naturaleza específica del ciberacoso también puede justificar el estudio de soluciones que impliquen a terceros que no sean víctimas ni autores de acoso, como, por ejemplo, los proveedores de Internet, las redes sociales y los motores de búsqueda. Algunos países están debatiendo la posibilidad de mejorar la responsabilidad de estos sujetos por algunos tipos de delitos graves cometidos por sus usuarios (D. Cave, 2019; A. Guiton, 2019). Tal vez valga la pena estudiar si también debería obligarse a estos sujetos a tomar medidas adecuadas y efectivas en caso de conductas agresivas. Algo que también podría examinarse es la posibilidad de que los tribunales ordenen a los proveedores de TIC o a las redes sociales que prevengan y afronten razonablemente comportamientos inaceptables¹⁶⁵ así como que imposibiliten nuevos contactos indeseados de las víctimas con los autores. En cualquier caso, todo usuario debería contar con los medios para darse de baja como amigo, bloquear o notificar en las redes sociales a quienes les acosan u hostigan (A. Fetters, 2018).

Por último, los legisladores también pueden promover los convenios colectivos y las políticas internas vinculantes destinadas a combatir los fenómenos de violencia y acoso en el mundo del trabajo, incluso mediante las TIC. Estas fuentes también podrían servir de complemento a las obligaciones generales de diligencia de los empleadores y prever los derechos y responsabilidades específicos de trabajadores, supervisores y empleadores en el sector o empresa que corresponda.

Para interlocutores sociales

Parece que, efectivamente, los interlocutores sociales están dispuestos a responder al llamamiento. Se han adoptado convenios colectivos contra la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, a nivel nacional, sectorial y de empresa, también a la luz del Acuerdo marco autónomo sobre el acoso y la violencia en el trabajo (European Social Partners, 2011). El acuerdo nacional pertinente en Dinamarca ha dado lugar a un amplio abanico de acuerdos de nivel inferior para afrontar el acoso, el hostigamiento y el acoso sexual en el trabajo, especialmente en las empresas, los municipios y las regiones. Existe un acuerdo sectorial en el sector de las telecomunicaciones en Francia que prevé medidas para prevenir

¹⁶⁵ Por ejemplo, véanse las conclusiones del Abogado General (AG) del Tribunal de Justicia de la UE (TJUE) en el asunto C-18/2018 Eva Glawischnig-Piesczek/Facebook Ireland Limited. El comunicado oficial de prensa del Tribunal señala que, según el AG, "puede obligarse a Facebook a buscar e identificar todos los comentarios idénticos a un comentario difamatorio que haya sido declarado ilícito, así como los comentarios similares, siempre que estos últimos procedan del mismo usuario" (TJUE, 2019). Véase también United States Court of Appeals, Fourth Circuit, 19 de diciembre de 2018, 911 F.3d 674. Una organización feminista dirigida por estudiantes presentó una demanda por discriminación sexual contra la University of Mary Washington (UMW). Para evaluar la reclamación, el Tribunal aplicó un "análisis de control sustancial", que le hizo considerar si la Universidad tenía control sobre el acosador. La conducta litigiosa tuvo lugar "en Yik Yak, una aplicación de medios de comunicación social ya desaparecida. Yik Yak permitía a sus usuarios dentro de un alcance geográfico limitado crear y ver mensajes anónimos conocidos como "Yaks"". En la aplicación de este análisis, el Tribunal observó: "en la medida en que la Universidad sostiene que no pudo controlar a los acosadores porque los Yaks ofensores eran anónimos, rechazamos sin más esa proposición. La demanda alega que la Universidad nunca trató de identificar a los estudiantes que publicaron los mensajes ofensivos en Yik Yak, a pesar de que algunos de esos mensajes fueron facilitados por (es decir, publicados a través del uso de) la red de la UMW. La Universidad nunca le pidió a Yik Yak que identificara a los usuarios que habían acosado y amenazado a estudiantes de la UMW. La Universidad no puede eludir la responsabilidad basada en mensajes de rostros anónimos cuando, según la demanda, la UMW nunca trató de discernir si podía identificar a los acosadores".

el acoso y establece claramente que no se permite el acoso ni la violencia en las empresas. El acuerdo, además, exige que el empleador se mantenga vigilante incluso si no hay notificaciones concretas de los trabajadores cuando se den determinados indicadores, por ejemplo la reiteración de conflictos personales¹⁶⁶. Deutsche Telekom celebró acuerdos relacionados a nivel de empresa - "Se ofrecen a los directivos y los trabajadores posibilidades específicas de discutir problemas y prevenir infracciones y, si éstas se producen, aprender a actuar adecuadamente. Por otra parte, las infracciones se castigan inflexiblemente" (European Social Partners, 2011, pág. 25). También pueden evaluarse los acuerdos y políticas vigentes de lucha contra la violencia, el hostigamiento y el acoso para asegurarse de que contemplen adecuadamente las conductas que tienen lugar a través de las TIC. Por ejemplo, las Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo establecen explícitamente que "la violencia y el acoso de terceros en el trabajo" podrían adoptar la forma de "acoso virtual o ciberbullying, a través de un amplio catálogo de tecnologías de la información y las comunicaciones" (European Social Dialogue 2011). Por tanto, más allá de lo que hacen los legisladores, los interlocutores sociales podrían proceder a la negociación de medidas apropiadas en la dirección de lo que se ha analizado hasta ahora (IBA Global Employment Institute, 2019, págs. 66-67). Un ejemplo destacado a este respecto es el de las directrices sobre la eliminación de la intimidación y el acoso en el mar publicadas en 2016 por la Cámara Naviera Internacional y la Federación Internacional de los Trabajadores del Transporte. En las mismas también se sugiere que las empresas adopten políticas sobre acoso y hostigamiento que también se ocupen del ciberacoso¹⁶⁷.

Los sindicatos y las asociaciones de empleadores también desempeñan su función en hacer frente al ciberacoso y alentar a los empleadores y a los trabajadores a adoptar medidas preventivas, a participar en la formación y a ser conscientes de los peligros relacionados con la violencia y el acoso en el mundo del trabajo y de los problemas específicos que la tecnología plantea a este respecto. Un ejemplo interesante en este ámbito es el "Code of practice Online rights@work" redactado por UNI y P&MS, que establece que "el derecho de los trabajadores a utilizar los servicios de comunicación de la empresa está sujeto a las siguientes condiciones: La comunicación debe ser legal y no contener expresiones difamatorias o calumniosas; los servicios de comunicación de la empresa no deben utilizarse como medio para acosar sexualmente o difundir comentarios ofensivos destinados a discriminar; cuando los trabajadores se comuniquen interna y externamente, el empleador podrá exigir una cláusula de exención de responsabilidad en el sentido de que los puntos de vista expresados son únicamente los del autor y no los de la empresa" (UNI Global Union, 2000).

En este contexto, también es crucial proteger adecuadamente los datos de los trabajadores cuando se recopilen y procesen a través de las TIC. El Repertorio de recomendaciones prácticas de la OIT sobre la protección de los datos personales de los trabajadores proporciona una orientación reveladora a este respecto (Oficina Internacional del Trabajo, 1997, § 2). En la UE, el artículo 88 del Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) también contempla el papel de los convenios colectivos en la regulación del tratamiento de los datos para asegurar la protección de los derechos y libertades de los trabajadores. También los interlocutores sociales han tomado iniciativas interesantes en este ámbito (véase V. De Stefano, 2018; I. Armaroli et al., de próxima aparición). Por ejemplo, el sindicato danés 3F celebró recientemente un convenio colectivo para regular las condiciones de trabajo de las trabajadoras y los trabajadores domésticos cuyas actividades se encauzan a través de la plataforma laboral Hilfr.dk. El convenio contiene también una disposición sobre la protección de datos, que puede servir de modelo para futuras negociaciones colectivas tanto sobre la protección de datos como sobre los comportamientos inaceptables. En primer lugar, se necesita el consentimiento de los trabajadores para publicar sus datos en la plataforma, consentimiento que debe ser específico e informado. Además, los trabajadores "podrán, en cualquier momento, pedir que se eliminen de [su] perfil y de otros lugares de la

¹⁶⁶ El acuerdo nacional danés fue firmado por la Autoridad Danesa para el Medio Ambiente de Trabajo, la Confederación de Empleadores y la Confederación Sindical LO, citado en J. Pillinger, 2017. El convenio colectivo sectorial en el sector de las telecomunicaciones en Francia, contra el acoso y la violencia en el trabajo, puede consultarse en línea: Accord relative au harcèlement et à la violence au travail dans la branche des télécommunications, https://humapp.com/article_convention/accord-relatif-au-harcèlement-et-a-la-violence-au-travail/ [septiembre de 2019].

¹⁶⁷ En estas directrices se sugiere que estas políticas contengan una declaración sobre el ciberacoso y se indica que una "declaración adecuada" podría ser la siguiente: "El ciberacoso es el uso de las tecnologías modernas de comunicación para hostigar, avergonzar, humillar, amenazar o intimidar a una persona con la intención de ejercer poder y control sobre ella. El uso de los equipos de comunicación de la empresa a tales efectos se considerará infracción grave del código de conducta de la empresa y dará lugar a medidas disciplinarias contra los autores". Pueden consultarse las directrices en <https://www.ics-shipping.org/docs/default-source/Other-documents/guidance-on-eliminating-shipboard-harassment-and-bullying.pdf?sfvrsn=4>. Sin querer implicarlo, estamos agradecidos a Victor Hugo Ricco por señalarnos esta fuente.

plataforma los comentarios, las imágenes o los personajes que resulten denigrantes, falsos y ofensivos y que puedan claramente ser relacionados [con ellos] o ser[les] atribuidos". Este tipo de peticiones "no podrán afectar negativamente" a las "condiciones de trabajo" de los trabajadores¹⁶⁸. Esta protección es crucial para velar por que los trabajadores no se vean penalizados por comentarios o respuestas negativos o tendenciosos de los clientes u otras partes, algo que les puede perjudicar sumamente, en particular cuando se emplean algoritmos para decidir si se ofrecerán otros puestos de trabajo.

También se ha observado que en algunos casos es muy probable que los trabajadores que sufren acoso dejen su puesto de trabajo (D. Zapf y C. Gross, 2001, pág. 515). Se podría sensibilizar a los representantes sindicales para que detecten las señales de acoso en el trabajo. Los interlocutores sociales también podrían considerar la posibilidad de cubrir en la reglamentación colectiva a terceros en tanto que víctimas potenciales de conductas inaceptables en el mundo del trabajo.

Para los empleadores

En sus políticas internas, los empleadores podrían hacer uso de los servicios de comunicación de la empresa y de los medios de comunicación social en el trabajo bajo ciertas condiciones y prohibir expresamente toda conducta inaceptable que se valga de esos instrumentos. Los trabajadores deberían estar bien informados de estas políticas internas y de las condiciones que deben cumplir cuando accedan a las TIC de la empresa. Lo cual podría tener lugar, por ejemplo, a través de sesiones educativas obligatorias y periódicas o de consulta con un representante de la empresa en cuestiones de salud y seguridad (C. Langos y M. Giancaspro, 2017). Los empleadores también pueden pensar en los avances tecnológicos cuando elaboren las políticas internas. En tales contextos, podrían realizarse las oportunas evaluaciones de las amenazas para que las políticas tengan en cuenta el debido comportamiento en el trabajo y mantengan su eficacia en relación con los nuevos medios de comunicación. También se podría estudiar ocuparse de los riesgos de violencia "hacia arriba" y, cuando sea posible, cubrir a terceros como subcontratistas y su personal, proveedores, clientes, etc., en calidad tanto de autores como de víctimas potenciales de la violencia. Los trabajadores, y en particular los supervisores y los directivos, podrían también recibir formación específica para que reconozcan los casos de ciberacoso y sus factores de riesgo y reaccionen ante los mismos (Acas, 2014; B. West et al., 2014, pág. 613). El código de comportamiento apropiado de los diputados al Parlamento Europeo en el ejercicio de sus funciones señala asimismo que los diputados al Parlamento "participarán en las formaciones especializadas organizadas para ellos sobre prevención de conflictos y del acoso en el lugar de trabajo y sobre la buena gestión de una oficina" (Parlamento Europeo, 2019).

Los interlocutores sociales y los empleadores también pueden considerar el establecimiento de otros mecanismos rápidos y gratuitos para la solución de conflictos. Éstos mecanismos podrían ser de carácter general o aplicarse por sectores o en el lugar de trabajo. Los organismos designados para llevar a cabo estos procesos pueden variar, pero sus investigaciones deberían ser siempre exhaustivas, independientes e imparciales y tomar en consideración todas las circunstancias de cada caso. En Bélgica, por ejemplo, los trabajadores que se consideren víctimas de violencia o acoso, incluido el sexual, en el trabajo pueden ponerse en contacto con un "consejero en prevención" o una "persona de confianza"¹⁶⁹ para solicitar una intervención psicosocial formal o informal¹⁷⁰. En Francia, como ya se ha dicho, el Código del Trabajo contiene disposiciones específicas sobre los procedimientos de mediación en caso de acoso¹⁷¹. Del mismo modo, cada empresa de más de 20 empleados en Croacia "tiene el deber de nombrar a una persona autorizada que se ocupe de las quejas de discriminación y acoso" (IBA Global Employment Institute, 2019, pág. 54). A este respecto, conviene señalar que la política de lucha

¹⁶⁸ Puede consultarse el convenio colectivo en <http://ow.ly/d/83Wv> [septiembre de 2019].

¹⁶⁹ Se puede contar con esta *personne de confiance* en caso de sufrimiento en el trabajo, como el debido a casos de acoso, para que informe, escuche, aconseje y ayude a los trabajadores a encontrar soluciones para resolver el problema de su situación. Los empleadores pueden designar como persona de confianza a un empleado o a una persona de fuera de la empresa. Al menos una de las personas de confianza debe pertenecer a la plantilla de la empresa (salvo que el número de empleados sea inferior a 20), si el consejero en prevención forma parte de un servicio externo para la prevención y la protección en el trabajo. Véase http://www.emploi.belgique.be/detailA_Z.aspx?id=1366#.

¹⁷⁰ Artículo 32nonies de la Ley sobre el bienestar de los trabajadores en el desempeño de su trabajo (Loi relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail). Habitualmente los consejeros en prevención son de fuera de la empresa, a menos que el número de empleados supere los 50, en cuyo caso el consejero también puede ser internalizado. Las condiciones difieren según que el consejero sea externo o interno. El confidante o "la personne de confiance" asiste al asesor de prevención.

¹⁷¹ Artículo L.1152-6 del Código del Trabajo.

contra el hostigamiento y el acoso de la Confederación de la Industria Británica (CBI) establece que, al recibir una denuncia pertinente, "se designará al directivo apropiado, que cuente con la experiencia y objetividad pertinentes, para que lleve a cabo una investigación justa y exhaustiva acompañado de un empleado de recursos humanos" (CBI, págs. 3-4). También pueden estudiarse otras medidas contra el despido para los trabajadores que estén sometidos a este tipo de procedimientos internos. Además, teniendo en cuenta que las víctimas de conductas inaceptables podrían verse abocadas a abandonar sus puestos de trabajo, también podría examinarse la posibilidad de que accedieran al mecanismo interno de denuncia, incluso al final de su empleo o después de él¹⁷².

Para la Organización Internacional del Trabajo y la Oficina Internacional del Trabajo:

En el marco de las actuales iniciativas contra la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, sería deseable que la Oficina Internacional del Trabajo incorporara las conductas que tienen lugar por medio de las TIC en sus esfuerzos en materia de igualdad y de lucha contra la violencia en el mundo del trabajo.

En esta etapa es esencial seguir realizando estudios interdisciplinarios sobre la violencia ejercida a través de las herramientas de las TIC y del ciberacoso. En particular, es necesario investigar para determinar cómo puede afectar el ciberacoso a los trabajadores de oficios manuales y de menos cualificación, pues hasta la fecha las obras escritas se han centrado principalmente en los trabajadores profesionales. Las TIC también se utilizan cada vez más en los trabajos manuales y de obreros, siendo un ejemplo los aparatos portátiles que se utilizan para dirigir la mano de obra, por ejemplo, en los almacenes. La investigación en este campo es todavía demasiado escasa, como también lo son los estudios acerca de la manera en que el uso de dispositivos tecnológicos de seguimiento y dirección de la fuerza de trabajo puede facilitar o aumentar el riesgo de ciberacoso. Estudios pioneros, sin embargo, sugieren que "los riesgos de [violencia y acoso físico y psicosocial] se ven exacerbados por las formas en que las aplicaciones intensifican el ritmo de trabajo al unir a conductores y clientes mediante un algoritmo, un [método de gestión digitalizado] que es prescriptivo" (P. V. Moore, 2018, pág. 7). También es necesario investigar sobre el desentendimiento emocional cada vez mayor de los supervisores hacia los subordinados que son gestionados con sistemas digitalizados. Sería también sumamente valiosa a este respecto la investigación en materia de comportamientos. También son escasos los estudios sobre el "acoso hacia arriba", incluido el ejercido a través de las TIC, contra supervisores, directivos y empleadores, y sobre el efecto que tiene tal actividad en las personas y en las empresas; lo mismo vale para la investigación sobre las implicaciones que tienen en terceros las conductas inaceptables en el mundo del trabajo. Hay motivos justificados para investigar en estos campos.

Las medidas sugeridas hasta ahora son, por supuesto, sólo ejemplos y los adelantos tecnológicos que aún están por venir podrían hacer particularmente necesarias nuevas medidas. Sin embargo, es fundamental que todos los actores sepan ya de los problemas que la difusión de las herramientas de las TIC en el mundo del trabajo plantea en cuanto a riesgos de violencia y acoso. Para reducir al mínimo estos riesgos hace falta ser siempre consciente y hacer un seguimiento continuo de las prácticas y la normativa existentes, y que los reguladores, las instituciones, los interlocutores sociales y los investigadores procedan con iniciativa al reaccionar a las novedades en este ámbito. Esto exigirá importantes esfuerzos y recursos, pero es esencial asegurarse de que los avances tecnológicos se traduzcan en progreso para las personas en todas las sociedades, lo que también constituye uno de los desafíos fundamentales y más apasionantes para una OIT que acaba de inaugurar su segundo siglo.

¹⁷² La política de la CBI contra el acoso y la intimidación, por ejemplo, establece lo siguiente: "Aunque alentamos a que se presenten denuncias en el momento, en caso de que un empleado plantee una cuestión de hostigamiento o acoso en el momento de dejar el empleo en la CBI, por ejemplo, en una carta de dimisión o durante una entrevista para irse, el asunto también debería tratarse con seriedad e investigarse de la misma manera antes expuesta. Tras la debida investigación y examen, se dará al empleado respuesta por escrito a su demanda".

► Anexo

APÉNDICE I

Resumen de conclusiones

En el presente Apéndice se resumen algunas de las medidas que los autores analizan en el capítulo 5 de este estudio. Las medidas se subdividen en base a los potenciales actores pertinentes. En tal contexto, queremos reiterar que este cuadro se basa en nuestras propias opiniones y no responde necesariamente a los puntos de vista de la Oficina Internacional del Trabajo ni de la Organización Internacional del Trabajo.

Legisladores
<p>Tendría que evaluarse la legislación vigente sobre conductas inaceptables en el mundo del trabajo para comprobar si:</p> <p>Cubre las conductas que tienen lugar a través de las TIC;</p> <p>Entiende de manera lo suficientemente amplia qué es una conducta relacionada con el trabajo;</p> <p>Los países cuya normativa nacional sólo contemple actos de hostigamiento o acoso, incluido el ciberacoso, que sean discriminatorios, podrían examinar la posibilidad de prohibir esos comportamientos, estén o no basados en un motivo prohibido;</p> <p>Se debería examinar la adopción de procedimientos judiciales fácilmente accesibles para obtener mandamientos encaminados a poner fin a conductas inaceptables o eliminar contenidos perjudiciales de acceso público;</p> <p>Se podría contemplar habilitar a los tribunales a que ordenen a quienes acogen contenido en línea que ayuden a identificar al autor de una comunicación perjudicial anónima o hecha bajo seudónimo, a que cierren o deshabiliten el acceso a un contenido en particular y a que revelen a la víctima información que pueda ayudar a identificar al autor;</p> <p>Los tribunales deberían poder ordenar el pago de una indemnización adecuada por daños y perjuicios e imponer sanciones y dictar órdenes de poner fin a conductas inaceptables y abstenerse de llevarlas a cabo en el futuro;</p> <p>Podría considerarse la posibilidad de aliviar a las víctimas la carga de la prueba en asuntos no penales para obtener una indemnización o reparación;</p> <p>Podría aclararse el papel de las inspecciones de trabajo en la prevención y la lucha contra conductas inaceptables en el mundo del trabajo;</p> <p>El personal de la inspección del trabajo debería estar adecuadamente equipado para hacer frente a los nuevos riesgos psicosociales en el trabajo relacionados con fenómenos como el hostigamiento y el acoso;</p> <p>Podría aclararse el papel, las responsabilidades y los deberes de terceros que no son víctimas ni autores de acoso, como, por ejemplo, proveedores de Internet, redes sociales, proveedores de redes y motores de búsqueda, para hacer frente a conductas inaceptables que tienen lugar a través de las TIC;</p> <p>Pueden adoptarse medidas para proteger a los supervisores, a los directivos y, cuando sea posible, a los empleadores frente al hostigamiento y al acoso, incluido el que tiene lugar a través de las TIC, ejercido por aquellos con quienes entran en contacto en su calidad de profesionales;</p> <p>Puede evaluarse la legislación existente a fin de comprobar que esté adecuadamente cubierto el acoso “hacia arriba”, incluido el ejercido por la vía de las TIC.</p> <p>También puede establecerse expresamente en la legislación la introducción de un deber general de diligencia de los empleadores en relación con el hostigamiento y el acoso, incluido el que se da a través de las TIC, a fin de estimular la posible consideración de medidas preventivas y correctivas en este ámbito;</p> <p>A los trabajadores que hayan recibido presiones para dimitir o que se hayan sentido obligados a dimitir debido a actos de hostigamiento o acoso se les podría reconocer el derecho a ser readmitidos;</p> <p>Deberían ofrecerse medidas de rehabilitación, como sesiones de asesoramiento, para ayudar a las víctimas de acoso a reintegrarse al mundo laboral;</p> <p>Podrían promulgarse políticas y reglamentos laborales, cuando proceda, para hacer frente a situaciones en las que terceros sufren actos de violencia y hostigamiento, incluidos los que se cometen por medio de las TIC, en el mundo del trabajo. Los legisladores deberían prestar atención, incluso cuando se ocupan de la normativa penal, comercial y civil, a las implicaciones que las conductas inaceptables tienen en el mundo del trabajo.</p>
Legisladores, interlocutores sociales, empleadores
<p>Se podrían desarrollar estrategias de prevención de riesgos, que prevengan el acoso y el ciberacoso, afrontando las condiciones del entorno de trabajo que pudieran dar lugar a tales comportamientos. Estas estrategias deberían revisarse periódicamente para mantenerlas actualizadas;</p> <p>Mediante la legislación, los convenios colectivos y las políticas internas se pueden establecer mecanismos alternativos de solución de controversias rápidos y gratuitos. Las investigaciones de los órganos que intervengan deberían siempre ser exhaustivas, independientes e imparciales. Este mecanismo no debería impedir que las víctimas puedan acceder a los tribunales;</p> <p>Deberían estudiarse iniciativas encaminadas a sensibilizar sobre conductas inaceptables en el mundo del trabajo, como el acoso y el ciberacoso. Los trabajadores, y en particular los supervisores y los directivos, deben recibir formación para reconocer el acoso y los factores de riesgo que incitan al acoso y ocuparse adecuadamente de ellos;</p> <p>Podría estudiarse la posibilidad de extender a todos los trabajadores, independientemente de la modalidad de sus contratos, cualquier legislación, convenio colectivo y política interna de lucha contra las conductas inaceptables en el mundo del trabajo, incluidas las ejercidas utilizando las herramientas de las TIC;</p> <p>Podría estudiarse la posibilidad de extender a los trabajadores por cuenta propia cualquier legislación, convenio colectivo y política interna que tengan en cuenta las conductas inaceptables en el mundo del trabajo, incluidas las ejercidas por medio de las TIC, basadas en motivos prohibidos como forma de discriminación;</p> <p>Podría estudiarse la posibilidad de extender a los trabajadores por cuenta propia cualquier legislación, convenio colectivo y política interna que prevean medidas basadas en la SST contra conductas inaceptables en el mundo del trabajo, incluidas las ejercidas por medio de las TIC.</p>

Interlocutores sociales, empleadores
<p>Se pueden evaluar los convenios colectivos y las políticas internas vigentes de lucha contra la violencia, el hostigamiento y el acoso a fin de asegurarse de que estén debidamente cubiertas las conductas que tienen lugar a través de las TIC;</p> <p>En los convenios colectivos y las políticas internas se puede reconocer la necesidad potencial de apoyo de los compañeros de trabajo. Mediante la formación y la educación, por ejemplo, podría sensibilizarse más a éstos frente a conductas inaceptables;</p> <p>Debería estudiarse que en los convenios colectivos y en las políticas internas se establezcan evaluaciones oportunas de las amenazas;</p> <p>En los convenios colectivos y las políticas internas se podría sensibilizar sobre la posibilidad de que terceros sean tanto víctimas como autores de conductas inaceptables en el mundo del trabajo, incluidas las ejercidas a través de las TIC.</p>
Interlocutores sociales
<p>En los convenios colectivos se podría regular la recogida y el tratamiento de los datos personales de los trabajadores y el uso de las herramientas de las TIC para la gestión de la fuerza de trabajo a fin de asegurar que ello no dé lugar a conductas inaceptables, impulsadas, por ejemplo, por el desentendimiento emocional de los supervisores, directivos, empleadores y terceros;</p> <p>En los convenios colectivos se podría incluir a los supervisores, a los directivos y, en lo posible, a los empleadores en el alcance de las disposiciones contra conductas inaceptables en el mundo del trabajo, incluidas las ejercidas a través de las TIC;</p> <p>En los convenios colectivos se podría incluir disposiciones que traten del hostigamiento y el acoso, incluido el ciberacoso, en el mundo del trabajo.</p>
Empleadores
<p>Se podría estudiar la inclusión en las políticas internas de disposiciones que traten del hostigamiento y el acoso, incluido el ciberacoso, en el mundo del trabajo;</p> <p>Se puede informar a los trabajadores de sus obligaciones y responsabilidades cuando accedan a la infraestructura de comunicaciones de la empresa, incluso con respecto a conductas no toleradas, entre otras las relacionadas con terceros.</p>
Organizaciones de trabajadores
<p>Se podría considerar la posibilidad de sensibilizar a los trabajadores y especialmente a los representantes sindicales a fin de que detecten señales de acoso y ciberacoso en el trabajo, por ejemplo impartiendo formación o dándoles a conocer las mejores prácticas.</p>
La Oficina Internacional del Trabajo
<p>Llevar a cabo estudios, incluidos los relativos a comportamientos:</p> <p>para determinar cómo puede afectar el ciberacoso a los trabajadores con oficios manuales y de menos cualificación;</p> <p>sobre si el uso de dispositivos tecnológicos para el seguimiento y la dirección de la fuerza de trabajo puede facilitar o aumentar el riesgo de ciberacoso.</p> <p>sobre el creciente desentendimiento emocional de los supervisores con respecto a los subordinados que gestionan a través de métodos digitalizados;</p> <p>sobre el acoso "hacia arriba", incluso por medio de las TIC, contra supervisores, directivos y empleadores y la repercusión que tal actividad tiene en las personas y las empresas;</p> <p>sobre las implicaciones que tienen para terceros las conductas inaceptables en el mundo del trabajo.</p>

APÉNDICE II

En este Apéndice se presentan ejemplos de disposiciones normativas que son importantes para el alcance de este estudio.

En la PARTE I se recogen ejemplos de disposiciones normativas relacionadas con el acoso o el hostigamiento que son pertinentes para el mundo del trabajo.

En la PARTE II se recogen ejemplos de disposiciones normativas relacionadas con comportamientos inaceptables que tienen lugar por medio de las TIC.

Los autores de este estudio han realizado traducciones de cortesía desde otras lenguas al inglés, utilizando también herramientas de traducción. Los autores piden anticipadamente disculpas por las inexactitudes que pudiera haber en estas traducciones, y siguen siendo los únicos responsables de estas inexactitudes. Cuando, con el fin de ayudar, se han utilizado traducciones no oficiales de otras fuentes, éstas se han indicado.

PARTE I: Ejemplos de disposiciones normativas relacionadas con el acoso o el hostigamiento que son pertinentes para el mundo del trabajo

JURISDICCIÓN:	DISPOSICIÓN:
<u>ALBANIA</u>	Art. 3 Ligj n° 10221 per mbrojtjen nga diskriminimi Artículo 3 de la Ley núm. 10221 sobre la protección frente a la discriminación

<p>“Shqetësim” është ajo formë e diskriminimit që ndodh në rastin e një sjelljeje të padëshiruar, kur lidhet me cilëndo nga shkaqet e përmendura në nenin 1 të këtij ligji, që ka për qëllim apo efekt cenimin e dinjitetit të personit dhe krijimin e një mjedisi frikësues, armiqësor, përcmues, poshtëruës a ofendues për atë person, si dhe në rastin e një trajtimi më pak të favorshëm, i kryer si rezultat i kundërshtimit ose i mosnënshtrimit nga ana e personit të cenuar ndaj një sjelljeje të tillë.</p>	
<p>“Annoyance”: is that form of discrimination that occurs in the case of an undesirable conduct, when it is related to any of the causes mentioned in article 1 of this law [“discrimination”], which has the purpose or effect of violating the dignity of a person and the creation of an intimidating, hostile, degrading, humiliating or offensive environment for that person, as well as in the case of a less favourable treatment performed as a result of an objection or failure to submit by the person infringed on by such a behaviour.</p> <p>Para esta traducción, véase:</p> <p>https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---ilo_aids/documents/legaldocument/wcms_178702.pdf [septiembre de 2019]</p>	
<p>Se entiende por "molestia" la forma de discriminación que se produce en el caso de una conducta indeseable, cuando está relacionada con cualquiera de las causas mencionadas en el artículo 1 de la presente ley ["discriminación"], cuya finalidad o efecto sea violar la dignidad de una persona y crearle a ésta un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo, así como en el caso de un trato menos favorable debido a que la persona que padeció esa conducta infractora se opuso o se negó a someterse a ella.</p>	
<p>ALBERTA (CANADÁ)</p>	<p>Artículo 1 de la Ley de salud y seguridad en el trabajo, SA 2017, c O-2.1</p>
<p>Por "hostigamiento" se entiende cualquier incidente aislado o reiteración de incidentes de comportamientos, comentarios, actos de acoso o actos objetables o desagradables provocados por una persona, la cual sabe, o debería razonablemente saber, que supondrá o podría suponer una ofensa o humillación para un trabajador, o que afectará negativamente a la salud y la seguridad del trabajador, e incluye</p> <p>i) comportamientos, comentarios, actos de acoso o actos motivados por razones de raza, creencias religiosas, color, discapacidad física, discapacidad mental, edad, ascendencia, lugar de origen, estado civil, fuente de ingresos, situación familiar, género, identidad de género, expresión de género y orientación sexual, y</p> <p>ii) una petición o insinuación de relaciones sexuales,</p> <p>pero excluye cualquier comportamiento razonable de un empleador o supervisor con respecto a la gestión de los trabajadores o de un lugar de trabajo;</p>	
<p>AUSTRALIA</p>	<p>Artículo 789FD de la Ley de trabajo justo de 2009</p>
<p>1) Un trabajador es objeto de acoso en el trabajo si:</p> <p>a) mientras el trabajador está trabajando en una actividad constitucionalmente amparada:</p> <p>i) una persona; o</p> <p>ii) un grupo de personas;</p> <p>tiene reiteradamente un comportamiento que no es razonable con el trabajador o con un grupo de trabajadores al cual pertenece ese trabajador; y</p> <p>b) dicho comportamiento genera un riesgo para la salud y la seguridad.</p>	
<p>AUSTRIA</p>	<p>§ 8a Bundes-Gleichbehandlungsgesetz, Fassung</p> <p>Artículo 8a de la Ley federal sobre igualdad de trato</p>
<p>Belästigung</p> <p>§ 8a. (1) Eine Diskriminierung auf Grund des Geschlechtes liegt auch vor, wenn die Dienstnehmerin oder der Dienstnehmer im Zusammenhang mit seinem Dienst- oder Ausbildungsverhältnis durch geschlechtsbezogene Verhaltensweisen</p> <p>1. von der Vertreterin oder vom Vertreter des Dienstgebers selbst belästigt wird,</p> <p>2. durch die Vertreterin oder den Vertreter des Dienstgebers dadurch diskriminiert wird, indem sie oder er es schuldhaft unterlässt, im Falle einer Belästigung durch Dritte eine angemessene Abhilfe zu schaffen oder</p> <p>3. durch Dritte belästigt wird.</p> <p>(2) Geschlechtsbezogene Belästigung liegt vor, wenn ein geschlechtsbezogenes Verhalten gesetzt wird, das die Würde einer Person beeinträchtigt oder dies bezweckt, für die betroffene Person unerwünscht, unangebracht, entwürdigend, beleidigend oder anstößig ist und</p> <p>1. eine einschüchternde, feindselige oder demütigende Arbeitsumwelt für die betroffene Person schafft oder dies bezweckt oder</p> <p>2. bei dem der Umstand, dass die betroffene Person eine geschlechtsbezogene Verhaltensweise seitens einer Vertreterin oder eines Vertreters des Dienstgebers oder einer Kollegin oder eines Kollegen zurückweist oder duldet, ausdrücklich oder stillschweigend zur Grundlage einer Entscheidung mit Auswirkungen auf den Zugang dieser Person zur Aus- und Weiterbildung, Beschäftigung, Weiterbeschäftigung, Beförderung oder Entlohnung oder zur Grundlage einer anderen Entscheidung über das Dienst- oder Ausbildungsverhältnis gemacht wird.</p> <p>(3) Eine Diskriminierung liegt auch bei Anweisung zur Belästigung einer Person vor.</p>	

<p>Hostigamiento</p> <p>§ 8a. 1) También se considerará que existe discriminación por razón de género si la trabajadora o el trabajador, en relación con su relación laboral o de formación, a través de una conducta relacionada con el género,</p> <p>1. es objeto de hostigamiento por el propio o la propia representante del empleador,</p> <p>2. el o la representante del empleador discrimina contra él o ella al no proporcionarle el auxilio adecuado en caso de acoso por parte de terceros, o</p> <p>3. es objeto de hostigamiento por terceros.</p> <p>2) Existe hostigamiento por razón de género cuando se producen comportamientos relacionados con el género que afectan o tienen por fin afectar a la dignidad de una persona, y que son para ésta indeseables, inapropiados, degradantes, insultantes u ofensivos, y</p> <p>1. crean o tienen por fin crear un entorno de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para la persona en cuestión; o</p> <p>2. en el caso de que la persona en cuestión rechace o sufra una conducta sexual por parte de un o de una representante del empleador o de un o una colega, esa conducta tiene lugar explícita o implícitamente debido a una decisión que afecta al acceso de dicha persona a la formación, al empleo, a la continuación en el empleo, al ascenso o a la remuneración, o debido a otra decisión sobre su situación en el empleo o en materia de formación.</p> <p>3) También se considerará que existe discriminación cuando se den instrucciones para hostigar a una persona.</p>	
<p>BÉLGICA</p>	<p>Art. 32ter loi 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail</p> <p>Artículo 32ter de la Ley de 4 de agosto de 1996 relativa al bienestar de los trabajadores en el desempeño de su trabajo</p>
<p>Harcèlement moral au travail :</p> <p>Ensemble abusif de plusieurs conduites similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise ou l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne à laquelle la présente section est d'application, lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux. Ces conduites peuvent notamment être liées à l'âge, à l'état civil, à la naissance, à la fortune, à la conviction religieuse ou philosophique, à la conviction politique, à la conviction syndicale, à la langue, à l'état de santé actuel ou futur, à un handicap, à une caractéristique physique ou génétique, à l'origine sociale, à la nationalité, à une prétendue race, à la couleur de peau, à l'ascendance, à l'origine nationale ou ethnique, au sexe, à l'orientation sexuelle, à l'identité et à l'expression de genre.</p>	
<p>Acoso moral en el trabajo:</p> <p>Conjunto abusivo de varios comportamientos similares o diferentes, externos o internos a la empresa o la institución, que tienen lugar durante determinado período de tiempo y cuya finalidad o efecto es atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un trabajador o de otra persona a la que sea de aplicación la presente sección durante el desempeño de su trabajo, poner en peligro su empleo o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo, y que se manifiestan en particular mediante palabras, intimidaciones, actos, gestos o escritos unilaterales. Estos comportamientos pueden estar relacionados, en particular, con la edad, el estado civil, el nacimiento, el patrimonio, las convicciones religiosas o filosóficas, las convicciones políticas, las convicciones sindicales, el idioma, el estado de salud actual o futuro, la discapacidad, las características físicas o genéticas, el origen social, la nacionalidad, la supuesta raza, el color de piel, la ascendencia, el origen nacional o étnico, el sexo, la orientación sexual, la identidad y la expresión de género.</p>	
<p>BOSNIA Y HERZEGOVINA</p>	<p>Art. 4 Zakon o Zabrani Diskriminacije</p> <p>Artículo 4 de la Ley sobre la prohibición de la discriminación</p>
<p>(1) Uznemiravanje je svako neželjeno ponašanje uzrokovano nekom od osnova iz člana 2. stav (1) ovog Zakona koje ima za cilj ili stvarno predstavlja povredu dostojanstva osobe i stvaranje zastrašujućeg, neprijateljskog, degradirajućeg, ponižavajućeg ili uvredljivog okruženja.</p> <p>(2) Seksualno uznemiravanje je svaki oblik neželjenog verbalnog, neverbalnog ili fizičkog ponašanja spolne prirode čiji je cilj ili efekat povreda dostojanstva lica, posebno kada se njime stvara zastrašujuće, neprijateljsko, degradirajuće, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje.</p> <p>(3) Mobing je oblik nefizičkog uznemiravanja na radnom mjestu koji podrazumijeva ponavljanje radnji koje imaju ponižavajući efekat na žrtvu čija je svrha ili posljedica degradacija radnih uslova ili profesionalnog statusa zaposlenog.</p>	
<p>Harassment shall be considered discrimination in every situation when behaviour is related to one of mentioned grounds from Article 2 that aims for or has an effect of harming person's dignity and creating intimidating, hostile, degrading, humiliating or offensive atmosphere.</p> <p>Sexual harassment shall be considered every form of unwanted verbal, non- verbal or physical behaviour of sexual nature which aims for or has effect of harming dignity of a person, especially when it creates fearful, hostile, degrading, humiliating or offensive environment.</p> <p>Mobbing shall be considered every form of non- physical harassment at working place with repetitive actions that have humiliating effect on a victim and aim for or has degradation of employee's working conditions or professional status as a consequence.</p> <p>Para esta traducción, véase:</p> <p>https://www.refworld.org/docid/4d302a9f2.html [septiembre de 2019].</p>	
<p>El acoso será considerado discriminación en toda situación en que el comportamiento esté relacionado con uno de los motivos mencionados en el artículo 2 y cuya finalidad o efecto sea atentar contra la dignidad de una persona y generar un ambiente intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.</p> <p>Se considerará acoso sexual toda forma de comportamiento indeseado verbal, no verbal o físico de carácter sexual cuya finalidad o efecto sea atentar contra la dignidad de una persona, especialmente cuando genere un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.</p> <p>Se considerará mobbing toda forma de acoso no físico en el lugar de trabajo con acciones reiteradas que tengan un efecto humillante en la víctima y cuya finalidad o consecuencia sea la degradación de las condiciones de trabajo o del nivel profesional del trabajador.</p>	

BULGARIA	Additional provision закон за защита от дискриминация Disposición adicional Ley sobre la protección frente a la discriminación
1. "Тормоз" е всяко нежелано поведение на основата на признаците по чл. 4, ал.1, изразено физически, словесно или по друг начин, което има за цел или резултат накърняване достойнството на лицето и създаване на враждебна, обидна или застрашителна среда.	
Harassment is defined as any unwanted conduct on grounds of [gender, race, nationality, ethnicity, human genome, citizenship, origin, religion or belief, education, convictions, political affiliation, personal or social status, disability, age, sexual orientation, marital status, property status, or on any other grounds established by law or by an international treaty to which the Republic of Bulgaria is a party,] expressed in a physical, verbal or any other manner, which has the purpose or the effect of violating the person's dignity or creating a hostile, degrading, humiliating or intimidating environment, attitude or practice. Esta traducción se basa en: http://hudoc.esc.coe.int/eng?i=2014/def/BGR/26/2/EN [septiembre de 2019]	
El acoso se define como cualquier conducta indeseada basada en motivos de [género, raza, nacionalidad, etnia, genoma humano, ciudadanía, origen, religión o creencia, educación, convicciones, afiliación política, situación personal o social, discapacidad, edad, orientación sexual, estado civil, situación patrimonial o cualquier otro motivo establecido por la ley o por un tratado internacional en el que la República de Bulgaria sea parte], manifestada de manera física, verbal u otra, cuya finalidad o efecto sea atentar contra la dignidad de la persona o generar un entorno, una actitud o una práctica que resulte hostil, degradante, humillante o intimidatorio.	
CHILE	Art. 2.º del Código del trabajo
Acoso laboral Asimismo, es contrario a la dignidad de la persona el acoso laboral, entendiéndose por tal toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, y que tenga como resultado para el o los afectados su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.	
COLOMBIA	Artículo 2 de la Ley 1010 de 2006 por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo
Definición y modalidades de acoso laboral Para efectos de la presente ley se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales: 1. Maltrato laboral. Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral. 2. Persecución laboral: toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.	
CÔTE D'IVOIRE	Art. 5 Code du Travail Artículo 5 del Código del Trabajo
Harcèlement sexuel : Les comportements abusifs, les menaces, les attaques, les paroles, les intimidations, les écrits, les attitudes ; les agissements répétés à l'encontre d'un salarié, ayant une connotation sexuelle, dont le but est d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers. Harcèlement moral : Les comportements abusifs, les menaces, les attaques, les paroles, les intimidations, les écrits, les attitudes, les agissements répétés à l'encontre d'un salarié, ayant pour objet ou pour effet la dégradation de ses conditions de travail et qui comme tels sont susceptibles de porter atteinte à ses droits et sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.	
Acoso sexual: Los comportamientos abusivos, las amenazas, los ataques, las palabras, los actos de intimidación, los escritos, las actitudes, los actos reiterados dirigidos contra un asalariado que tienen connotación sexual y cuyo fin es el obtener favores de naturaleza sexual en beneficio del autor o de un tercero. Acoso moral: Los comportamientos abusivos, las amenazas, los ataques, las palabras, los actos de intimidación, los escritos, las actitudes, los actos reiterados dirigidos contra un asalariado cuya finalidad o efecto sea la degradación de sus condiciones de trabajo y que, como tales, son susceptibles de atentar contra sus derechos y su dignidad, alterar su salud física o mental o comprometer su futuro profesional.	
ESLOVAQUIA	Section 2a Zákon o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon) Artículo 2º de la Ley sobre igualdad de trato en ciertos ámbitos y sobre protección frente a la discriminación y sobre enmiendas a determinadas leyes (Ley antidiscriminación)
Obťažovanie je také správanie, v dôsledku ktorého dochádza alebo môže dôjsť k vytváraniu zastrašujúceho, nepriateľského, zahanbujúceho, ponižujúceho, potupujúceho, zneuctujúceho alebo urážajúceho prostredia a ktorého úmyslom alebo následkom je alebo môže byť zásah do slobody alebo ľudskej dôstojnosti.	

<p>Harassment is the behavior that causes or may be created by an intimidating, hostile, embarrassing, degrading, disgraceful, abusive or offensive environment, and which is, or may be, an intent or consequence of interfering with freedom or human dignity.</p> <p>Véase una traducción alternativa al inglés en: https://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/ELECTRONIC/68611/77169/F1638461182/SVK68611.pdf [septiembre de 2019].</p>	
<p>Se entiende por acoso el comportamiento que causa o que se puede generar por un ambiente intimidatorio, hostil, bochornoso, lamentable, abusivo u ofensivo, y que tiene o puede tener por finalidad o consecuencia interferir en la libertad o en la dignidad humana.</p>	
<p>ESLOVENIA</p>	<p>Art. 6(a) zakon o spremembah in dopolnitvah zakona o delovnih razmerjih (zdr-a)</p> <p>Artículo 6 a) de la Ley por la que se modifica y complementa la Ley sobre relaciones de trabajo (ZDZ)</p>
<p>(1) Prepovedano je spolno in drugo nadlegovanje. Spolno nadlegovanje je kakršna koli oblika neželenega verbalnega, neverbalnega ali fizičnega ravnanja ali vedenja spolne narave z učinkom ali namenom prizadeti dostojanstvo osebe, zlasti kadar gre za ustvarjanje zastraševalnega, sovražnega, ponižujočega, sramotilnega ali žaljivega okolja. Nadlegovanje je vsako neželjeno vedenje, povezano s katero koli osebno okoliščino, z učinkom ali namenom prizadeti dostojanstvo osebe ali ustvariti zastraševalno, sovražno, ponižujoče, sramotilno ali žaljivo okolje.</p> <p>(4) Prepovedano je trpinčenje na delovnem mestu. Trpinčenje na delovnem mestu je vsako ponavljajoče se ali sistematično, graje vredno ali očitno negativno in žaljivo ravnanje ali vedenje, usmerjeno proti posameznim delavcem na delovnem mestu ali v zvezi z delom</p>	
<p>Harassment is defined as any undesired behaviour associated with any personal circumstance with the effect or intent of adversely affecting the dignity of a person or of creating an intimidating, hateful, degrading, shaming or insulting environment.</p> <p>Workplace mobbing is defined as any repeated or systematic wrong or clearly negative and offensive treatment or behaviour directed at individual workers at the workplace or in connection with work.</p> <p>Esta traducción inglesa se basa en la siguiente conclusión del Comité Europeo de Derechos Sociales: http://hudoc.esc.coe.int/eng?i=2014/def/SVN/26/2/EN [septiembre de 2019].</p>	
<p>Se entiende por acoso cualquier comportamiento indeseado asociado con cualquier circunstancia personal cuyo efecto o finalidad sea atentar contra la dignidad de una persona o crear un entorno intimidatorio, cargado de odio, degradante, avergonzante o insultante.</p> <p>Se entiende por mobbing o acoso en el trabajo todo trato o comportamiento reiterado o sistemático, incorrecto o claramente negativo y ofensivo para con trabajadores particulares en el lugar de trabajo o en relación con el trabajo.</p>	
<p>ESPAÑA</p>	<p>Art. 4 del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.</p> <p>Art. 7 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres</p>
<p>Artículo 4. Derechos laborales</p> <p>2. En la relación de trabajo, los trabajadores tienen derecho:</p> <p>e) Al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo</p> <p>Artículo 7. Acoso sexual y acoso por razón de sexo</p> <p>1. Sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal, a los efectos de esta Ley constituye acoso sexual cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.</p> <p>2. Constituye acoso por razón de sexo cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.</p> <p>3. Se considerarán en todo caso discriminatorios el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.</p> <p>4. El condicionamiento de un derecho o de una expectativa de derecho a la aceptación de una situación constitutiva de acoso sexual o de acoso por razón de sexo se considerará también acto de discriminación por razón de sexo.</p>	
<p>FRANCIA</p>	<p>L1152-1 Code du Travail</p> <p>L1152-1 Código del Trabajo</p>
<p>Harcèlement moral :</p> <p>Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.</p>	
<p>Acoso moral:</p> <p>Ningún trabajador asalariado deberá ser objeto de actos reiterados de acoso moral cuya finalidad o efecto sea un deterioro de sus condiciones de trabajo susceptible de atentar contra sus derechos y su dignidad, alterar su salud física o mental o comprometer su futuro profesional.</p>	
<p>GUINEA</p>	<p>Artt. 7-8 Code du Travail</p> <p>Artículos 7 y 8 del Código del Trabajo</p>
<p>Harcèlement moral au travail</p> <p>les conduites abusives et répétées de toute origine, externe ou interne à l'entreprise qui se manifestent notamment par des comportements, des paroles, des intimidations, des actes, des gestes et des écrits unilatéraux, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un employeur ou d'un travailleur en milieu de travail, de mettre en péril l'entreprise ou l'emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.</p> <p>Harcèlement sexuel</p> <p>toute forme de comportement verbal, non verbal ou corporel de nature sexuelle, qui affecte la dignité de femmes ou d'hommes en milieu du travail. Il en est de même pour toute conduite de nature sexuelle qui a pour effet de créer un environnement de travail intimidant, hostile ou humiliant pour une personne.</p>	

<p>Acoso moral en el trabajo</p> <p>Conductas abusivas y reiteradas cualquiera que sea su origen, fuera o dentro de la empresa, que se manifiestan en particular mediante comportamientos, palabras, intimidaciones, actos, gestos y escritos unilaterales, cuya finalidad o efecto sea atentar contra la personalidad, la dignidad o la integridad física o psíquica de un empleador o de un trabajador en el lugar de trabajo, poner en peligro la empresa o el empleo o crear un ambiente intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.</p>	
<p>Acoso sexual</p> <p>Cualquier forma de comportamiento verbal, no verbal o corporal de naturaleza sexual que afecte a la dignidad de la mujer o del hombre en el entorno de trabajo. Igualmente, cualquier conducta de naturaleza sexual cuyo efecto sea crear un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para una persona.</p>	
<p>ITALIA</p>	<p>Art.2 Decreto Legislativo 9 luglio 2003, n. 216 "Attuazione della direttiva 2000/78/CE per la parità di trattamento in materia di occupazione e di condizioni di lavoro"</p> <p>Artículo 2 del Decreto Legislativo núm. 216 de 9 de julio de 2003 "Aplicación de la Directiva 2000/78/CE sobre igualdad de trato en el empleo y la ocupación"</p>
<p>3. Sono, altresì, considerate come discriminazioni, ai sensi del comma 1, anche le molestie ovvero quei comportamenti indesiderati, posti in essere per uno dei motivi di cui all'articolo 1, aventi lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una persona e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante od offensivo.</p> <p>3. También se considerará discriminación, en el sentido del apartado 1, los actos de acoso o los comportamientos indeseados que tengan lugar por alguno de los motivos indicados en el artículo 1 que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.</p>	
<p>LITUANIA</p>	<p>Art. 2 moterų ir vyrų lygių galimybių įstatymas</p> <p>Artículo 2 de la Ley sobre igualdad de oportunidades para mujeres y hombres</p>
<p>Priekabiavimas – nepageidaujamas elgesys, kai dėl asmens lyties siekiama įžeisti arba įžeidžiamas asmens orumas ir siekiama sukurti arba sukuriama bauginanti, priešiška, žeminanti ar įžeidžianti aplinka.</p> <p>Harassment is defined as any unwanted conduct, whereby on the grounds of sex, race, nationality, language, origin, social status, religion, convictions or beliefs, age, sexual orientation, disability, ethnic group, a person seeks to offend or offends human dignity and attempts to create or creates an intimidating, hostile, humiliating or abusive environment.</p> <p>La traducción inglesa se basa en parte en: http://hudoc.esc.coe.int/eng?i=2014/def/LTU/26/2/EN [septiembre de 2019].</p>	
<p>Se entiende por acoso toda conducta indeseada, motivada por razones de sexo, raza, nacionalidad, idioma, origen, condición social, religión, convicciones o creencias, edad, orientación sexual, discapacidad o grupo étnico, en la que una persona trata de ofender u ofende la dignidad humana e intenta crear o crea un entorno intimidatorio, hostil, humillante o abusivo.</p>	
<p>LUXEMBURGO</p>	<p>Section 2 Règlement grand-ducal du 15 décembre 2009 portant déclaration d'obligation générale de la convention relative au harcèlement et à la violence au travail conclue entre les syndicats OGB-L et LCGB, d'une part, et l'UEL, d'autre part</p> <p>Sección 2 del Reglamento de 15 de diciembre de 2009 del Gran Ducado por la que se declara la obligación general de cumplimiento del acuerdo sobre el acoso y la violencia en el trabajo celebrado entre los sindicatos OGB-L y LCGB, por una parte, y la UEL, por otra</p>
<p>Le harcèlement moral se produit lorsqu'une personne relevant de l'entreprise commet envers un travailleur ou un dirigeant des agissements fautifs, répétés et délibérés qui ont pour objet ou pour effet :</p> <p>soit de porter atteinte à ses droits ou à sa dignité;</p> <p>soit d'altérer ses conditions de travail ou de compromettre son avenir professionnel en créant un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant;</p> <p>soit d'altérer sa santé physique ou psychique.</p>	
<p>El acoso moral se produce cuando una persona que depende de la empresa falta, con actos reiterados y deliberados, a un trabajador o directivo con la finalidad o el efecto de:</p> <p>ya sea atentar contra sus derechos o su dignidad;</p> <p>ya sea alterar sus condiciones de trabajo o comprometer su futuro profesional creando un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo;</p> <p>ya sea alterar su salud física o mental.</p>	
<p>MÉXICO</p>	<p>Artículo 3º bis de la Ley Federal del Trabajo</p>
<p>Hostigamiento:</p> <p>el ejercicio del poder en una relación de subordinación real de la víctima frente al agresor en el ámbito laboral, que se expresa en conductas verbales, físicas o ambas;</p> <p>Acoso sexual:</p> <p>una forma de violencia en la que, si bien no existe la subordinación, hay un ejercicio abusivo del poder que conlleva a un estado de indefensión y de riesgo para la víctima, independientemente de que se realice en uno o varios eventos.</p>	
<p>NORUEGA</p>	<p>Section 13 Lov om likestilling og forbud mot diskriminering (likestillings- og diskrimineringsloven)</p> <p>Artículo 13 de la Ley sobre igualdad y prohibición de la discriminación (Ley de igualdad y antidiscriminación)</p>

<p>Trakassering på grunn av forhold som nevnt i § 6 første ledd og seksuell trakassering, er forbudt.</p> <p>Med trakassering menes handlinger, unnlaterelser eller ytringer som har som formål eller virkning å være krenkende, skremmende, fiendtlige, nedverdiggende eller ydmykende.</p> <p>Med seksuell trakassering menes enhver form for uønsket seksuell oppmerksomhet som har som formål eller virkning å være krenkende, skremmende, fiendtlig, nedverdiggende, ydmykende eller plagsom.</p> <p>Forbudet omfatter trakassering på grunn av eksisterende, antatte, tidligere eller fremtidige forhold som nevnt i § 6 første ledd.</p> <p>Forbudet gjelder også hvis en person blir trakassert på grunn av sin tilknytning til en annen person, og trakasseringen skjer på grunn av forhold som nevnt i § 6 første ledd.</p> <p>Arbeidsgivere og ledelsen i organisasjoner og utdanningsinstitusjoner skal innenfor sitt ansvarsområde forebygge og forhindre trakassering og seksuell trakassering.</p>	
<p>Harassment on the basis of factors specified in section 6, first paragraph, and sexual harassment, are prohibited.</p> <p>«Harassment» means acts, omissions or statements that have the purpose or effect of being offensive, frightening, hostile, degrading or humiliating.</p> <p>«Sexual harassment» means any form of unwanted sexual attention that has the purpose or effect of being offensive, frightening, hostile, degrading, humiliating or troublesome.</p> <p>The prohibition covers harassment on the basis of actual, assumed, former or future factors specified in section 6, first paragraph.</p> <p>The prohibition also applies if a person is harassed on the basis of his or her connection with another person, when such harassment is based on factors specified in section 6, first paragraph.</p> <p>[Those factors are:]</p> <p>Discrimination on the basis of gender, pregnancy, leave in connection with childbirth or adoption, care responsibilities, ethnicity, religion, belief, disability, sexual orientation, gender identity, gender expression, age or combinations of these factors is prohibited. «Ethnicity» includes national origin, descent, skin colour and language.</p> <p>Para esta traducción en inglés, véase: https://lovdata.no/dokument/NLE/lov/2017-06-16-51 [septiembre de 2019].</p>	
<p>Quedan prohibidos el acoso cuyo fundamento sean los factores señalados en el primer párrafo del artículo 6 y el acoso sexual.</p> <p>Por "acoso" se entiende los actos, las omisiones o las expresiones que tenga por finalidad o efecto ser ofensivos, amedrentadores, hostiles, degradantes o humillantes.</p> <p>Por "acoso sexual" se entiende cualquier forma de atención sexual indeseada que tenga por finalidad o efecto ser ofensiva, amedrentadora, hostil, degradante, humillante o molesta.</p> <p>La prohibición abarca el acoso sobre la base de los factores reales, supuestos, pasados o futuros señalados en el primer párrafo del artículo 6.</p> <p>La prohibición también se aplica si se acosa a una persona por su vinculación con otra persona, cuando dicho acoso se basa en los factores especificados en el primer párrafo del artículo 6.</p> <p>[Esos factores son:]</p> <p>Queda prohibida la discriminación basada en factores de sexo, embarazo, licencias relacionadas con el nacimiento o la adopción, responsabilidades de cuidado, etnia, religión, creencias, discapacidad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género o edad o en alguna combinación de estos factores. La "etnia" incluye el origen nacional, la ascendencia, el color de piel y el idioma.</p>	
<p><u>NUEVA CALEDONIA (FRANCIA)</u></p>	<p>Art. 114-1 Code du Travail</p> <p>Artículo 114-1 del Código del Trabajo</p>
<p>Harcèlement moral au travail :</p> <p>Sont constitutifs de harcèlement moral et interdits les agissements répétés à l'encontre d'une personne, ayant pour objet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale, ou de compromettre son avenir professionnel.</p> <p>Ces dispositions s'entendent sans préjudice des dispositions du titre III du livre I du code du travail en application desquelles l'employeur détient un pouvoir de direction et de sanction, dans l'exercice normal de son pouvoir disciplinaire.</p>	
<p>Acoso moral en el trabajo:</p> <p>Constituyen acoso moral, y quedan prohibidos, los actos reiterados contra una persona cuya finalidad sea una degradación de sus condiciones de trabajo susceptible de afectar a sus derechos y su dignidad, de alterar su salud física o mental o de comprometer su futuro profesional.</p> <p>Estas disposiciones se entienden sin menoscabo de lo dispuesto en el Título III del Libro I del Código del Trabajo, en cuya virtud al empleador le corresponde dirigir y sancionar, en el ejercicio normal de su poder disciplinario.</p>	
<p><u>NUEVA ZELANDIA</u></p>	<p>Artículo 3 de la Ley sobre el acoso de 1997</p>

<p>Significado de acoso</p> <p>1) A los efectos de la presente Ley, una persona acosa a otra persona si observa una pauta de comportamiento cuyo objetivo es esa otra persona, pauta de comportamiento que comprende cometer cualquier acto especificado contra la otra persona por lo menos en dos ocasiones distintas y en un período de 12 meses.</p> <p>2) Para evitar toda duda,</p> <p>a) los actos especificados requeridos a los efectos del apartado 1) pueden consistir en el mismo tipo de acto especificado en cada ocasión distinta o en tipos diferentes de actos especificados:</p> <p>b) los actos especificados no tienen por qué ser realizados por la misma persona en cada ocasión distinta, siempre que la pauta de comportamiento tenga como objetivo la misma persona.</p> <p>3) A los efectos de la presente Ley, una persona también acosa a otra si</p> <p>a) observa una pauta de comportamiento cuyo objetivo es esa otra persona; y</p> <p>b) tal pauta de comportamiento comprende realizar cualquier acto especificado cometido contra la otra persona que sea un acto continuado y tenga lugar durante cualquier período.</p> <p>4) A los efectos del apartado 3), acto continuado comprende determinado acto cometido en cualquier ocasión única que continúe teniendo efectos durante un período dilatado (por ejemplo, cuando se ponga material ofensivo sobre una persona en cualquier medio electrónico y permanezca ahí durante un período dilatado).</p> <p>Véase también el artículo 62 (sobre el acoso sexual) y 63 (sobre el acoso racial) de la Ley de derechos humanos de 1993</p>	
<p>PORTUGAL</p>	<p>Art. 29 Código do Trabalho</p> <p>Artículo 29 del Código del Trabajo</p>
<p>Assédio</p> <p>1 - É proibida a prática de assédio.</p> <p>2 - Entende-se por assédio o comportamento indesejado, nomeadamente o baseado em fator de discriminação, praticado aquando do acesso ao emprego ou no próprio emprego, trabalho ou formação profissional, com o objetivo ou o efeito de perturbar ou constranger a pessoa, afetar a sua dignidade, ou de lhe criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante, humilhante ou desestabilizador.</p> <p>3 - Constitui assédio sexual o comportamento indesejado de carácter sexual, sob forma verbal, não verbal ou física, com o objetivo ou o efeito referido no número anterior.</p> <p>4 - A prática de assédio confere à vítima o direito de indemnização, aplicandose o disposto no artigo anterior.</p> <p>5 - A prática de assédio constitui contraordenação muito grave, sem prejuízo da eventual responsabilidade penal prevista nos termos da lei.</p> <p>6 - O denunciante e as testemunhas por si indicadas não podem ser sancionados disciplinarmente, a menos que atuem com dolo, com base em declarações ou factos constantes dos autos de processo, judicial ou contraordenacional, desencadeado por assédio até decisão final, transitada em julgado, sem prejuízo do exercício do direito ao contraditório.</p>	
<p>Harassment</p> <p>1 - The practice of harassment is prohibited.</p> <p>2 - Harassment is defined as undesirable behaviour, in particular when based on one or more discriminatory factors, undertaken during access to or as part of employment, at work or during vocational training, with the objective or effect of disturbing or constraining individuals, affecting their dignity or creating an intimidating, hostile, degrading, humiliating or destabilising environment.</p> <p>3 - Sexual harassment consists in unwanted sexual behavior, in a verbal, nonverbal or physical form, with the purpose or effect referred to in the preceding paragraph.</p> <p>4 - The practice of harassment gives the victim the right to compensation, pursuant to the provisions of the previous article.</p> <p>5 - The practice of harassment constitutes a very serious misconduct, without prejudice to any criminal responsibility provided for under the law.</p> <p>6 - The persons who denounces and the witnesses indicated by them cannot be sanctioned disciplinarily, unless they act maliciously, on the basis of any statement or facts which appear in any proceeding, be it judicial or administrative, concerning harassment until a final decision is reached, without prejudice to the exercise of the right to be heard.</p> <p>Esta traducción se basa en parte en: http://hudoc.esc.coe.int/eng?i=2014/def/PRT/26/2/EN [septiembre de 2019].</p>	
<p>Acoso</p> <p>1 – Queda prohibida la práctica de acoso.</p> <p>2 - Por acoso se entiende el comportamiento indeseado, a saber, el que se basa en discriminación y se practica en el acceso al empleo o en el propio empleo, en el trabajo o en la formación profesional, cuya finalidad o efecto es perturbar o coaccionar a la persona, afectando a su dignidad o creando un ambiente intimidatorio, hostil, degradante y humillante o desestabilizador.</p> <p>3 – Constituye acoso sexual el comportamiento indeseado de carácter sexual en forma verbal, no verbal o física, cuya finalidad o efecto es el referido en el párrafo anterior.</p> <p>4 - La práctica de acoso confiere a la víctima derecho a indemnización, aplicándose lo dispuesto en el artículo anterior.</p> <p>5 - La práctica de acoso constituye una infracción administrativa muy grave, sin perjuicio de las responsabilidades penales previstas en la ley.</p> <p>6 - El denunciante y los testigos indicados por él no podrán ser sancionados disciplinariamente, a menos que actúen con dolo, en base a declaraciones o hechos que consten en las actuaciones del procedimiento, judicial o administrativo, iniciado por acoso hasta que se haya adoptado una decisión definitiva y definitiva, sin perjuicio del ejercicio del derecho a ser oídos.</p>	
<p>QUEBEC (CANADÁ)</p>	<p>81.18. Loi sur les normes du travail</p> <p>81.18. Ley sobre las normas del trabajo</p>

Pour l'application de la présente loi, on entend par « harcèlement psychologique » une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste. Pour plus de précision, le harcèlement psychologique comprend une telle conduite lorsqu'elle se manifeste par de telles paroles, de tels actes ou de tels gestes à caractère sexuel.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.

For the purposes of this Act, "psychological harassment" means any vexatious behaviour in the form of repeated and hostile or unwanted conduct, verbal comments, actions or gestures, that affects an employee's dignity or psychological or physical integrity and that results in a harmful work environment for the employee. For greater certainty, psychological harassment includes such behaviour in the form of such verbal comments, actions or gestures of a sexual nature.

A single serious incidence of such behaviour that has a lasting harmful effect on an employee may also constitute psychological harassment.

Para esta traducción, véase: <http://legisquebec.gouv.qc.ca/en/showdoc/cs/N-1.1> [septiembre de 2019].

A los efectos de la presente ley, se entiende por "acoso psicológico" la conducta vejatoria que se manifiesta en forma de comportamientos, expresiones, actos o gestos reiterados que son hostiles o indeseados, conducta que atenta contra la dignidad o la integridad física o psicológica del trabajador asalariado y que entraña para éste un entorno de trabajo nefasto. Para más precisión, el acoso psicológico comprende dicha conducta cuando se manifiesta en forma de tales expresiones, actos o gestos de naturaleza sexual.

Una sola conducta grave también puede constituir acoso psicológico si atenta de tal manera contra el trabajador asalariado o le produce un efecto perjudicial duradero.

REINO UNIDO

Artículos 26 y 27 de la Ley de igualdad de 2010

26 Acoso

1) Una persona A acosa a otra B si:

- a) A tiene un comportamiento indeseado en relación con una característica protegida pertinente, y
- b) tal comportamiento tiene por finalidad o efecto
 - i) violar la dignidad de B, o
 - ii) crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo para B.

2) A también acosa a B si:

- a) A tiene un comportamiento indeseado de naturaleza sexual, y
- b) tal comportamiento tiene la finalidad o efecto que se describe en el apartado 1) b).

3) A también acosa a B si:

- a) A u otra persona tiene un comportamiento indeseado de naturaleza sexual o que está relacionado con el cambio de sexo o con el sexo,
- b) tal comportamiento tiene la finalidad o efecto que se describe en el apartado 1) b), y

c) debido a que B rechaza ese comportamiento o no se somete a él, A trata a B de manera menos favorable que A trataría a B si B no hubiera rechazado ese comportamiento o se hubiera sometido a él.

4) Al decidir si un comportamiento tiene el efecto descrito en el apartado 1) b), se debe tener en cuenta cada uno de los siguientes aspectos:

- a) la percepción de B;
- b) las demás circunstancias del caso;
- c) si es razonable que el comportamiento tenga ese efecto.

5) Las características protegidas pertinentes son:

- la edad;
- la discapacidad;
- el cambio de sexo;
- la raza;
- la religión o la creencia;
- el sexo;
- la orientación sexual.

27 Victimización

1) Una persona A hace víctima de ella a otra persona B si A causa un detrimento a B debido a que:

- a) B lleva a cabo un acto protegido, o
- b) A cree que B ha llevado o puede llevar a cabo un acto protegido.

2) Por acto protegido se entiende cada uno de los siguientes:

- a) iniciar una acción judicial en virtud de la presente Ley;
- b) presentar pruebas o información en relación con la acción iniciada en virtud de la presente Ley;
- c) hacer cualquier otra cosa a los efectos de la presente Ley o en relación con ella;
- d) hacer la denuncia (explícita o no) de que A u otra persona ha contravenido la presente Ley.

3) No será acto protegido presentar pruebas o informaciones falsas o formular una denuncia falsa si ha habido mala fe en la presentación de las pruebas o informaciones o en la formulación de la denuncia.

4) Este artículo sólo será de aplicación si la persona a quien se ha causado el detrimento es una persona física.

5) La referencia a contravenir la presente Ley comprende una referencia a infringir una cláusula o regla de igualdad.

<p><u>REPÚBLICA DE COREA</u></p>	<p>Artículo 76-2 de la Ley de normas del trabajo, modificada por la Ley N° 16270 de 15 de enero de 2019</p>
<p>Article 76-2 (Prohibition against Workplace Harassment) No employer or employee shall cause physical or mental suffering to other employees or deteriorate the work environment beyond the appropriate scope of work by taking advantage of superiority in rank, relationship, etc. in the workplace (hereinafter referred to as "workplace harassment"). Para esta traducción al inglés, véase: http://www.moel.go.kr/english/poli/poliNewsnews_view.jsp?idx=1506 [Sept. 2019].</p>	
<p>Artículo 76-2 (Prohibición del acoso en el lugar de trabajo) Ningún empleador o empleado causará sufrimiento físico o mental a otros empleados ni deteriorará el entorno de trabajo más allá del alcance apropiado del trabajo valiéndose de su superioridad por su rango, sus relaciones, etc. en el lugar de trabajo (en adelante, "acoso en el lugar de trabajo").</p>	
<p><u>REPÚBLICA DEMOCRÁTICA DEL CONGO</u></p>	<p>Arrêté ministériel n° 12/CAB.MIN/TPS/114/2005 du 26 octobre 2005 portant interdiction du harcèlement sexuel ou moral dans l'exécution d'un contrat de travail Orden Ministerial núm. 12/CAB.MIN/TPS/114/2005 de 26 de octubre de 2005 por la que se prohíbe el acoso sexual o moral en el cumplimiento de un contrato de trabajo</p>
<p>« Harcèlement sexuel » : 1° le fait pour toute personne d'exercer sur autrui des agissements dans le but d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers. 2° toute pratique consistant à se prévaloir de son autorité pour faire pression sur une personne, afin d'en obtenir des faveurs de nature sexuelle, pour son propre compte ou pour le compte d'un tiers. Par pression, on entend le fait de proférer des menaces, d'intimer des ordres ou soumettre à des contraintes. « Harcèlement moral » : un ensemble d'agissements répétés qui ont pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte aux droits du travailleur ou de l'employeur ainsi qu'à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel, et cela dans le but d'obtenir indûment des droits ou des avantages quelconques.</p>	
<p>"Acoso sexual": 1. Las actuaciones de toda persona respecto de otra con el fin de obtener favores de naturaleza sexual en beneficio propio o de un tercero. 2. Toda práctica consistente en prevalerse de su autoridad para ejercer presión sobre una persona con el fin de obtener favores de naturaleza sexual por cuenta propia o por cuenta de un tercero. Por presión se entiende el hecho de proferir amenazas, instar a obedecer órdenes o someter a coacciones. "Acoso moral": Conjunto de actuaciones reiteradas cuya finalidad o efecto sea un deterioro de las condiciones de trabajo susceptible de afectar a los derechos del trabajador o del empleador así como a su dignidad, de perjudicar su salud física o mental o de comprometer su futuro profesional, con el fin de obtener indebidamente derechos o beneficios.</p>	
<p><u>SASKATCHEWAN (CANADÁ)</u></p>	<p>3-1(1) The Saskatchewan Employment Act 3-1(1) Ley del empleo de Saskatchewan</p>
<p>I) por "acoso" se entiende toda conducta, comentario, exhibición, acto o gesto inapropiado de una persona: i) que o bien: A) está basado en motivos de raza, credo, religión, color, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, discapacidad, altura o peso corporal, edad, nacionalidad, ascendencia o lugar de origen; o bien B) con sujeción a lo dispuesto en los apartados 4) y 5), afecta negativamente al bienestar psíquico o físico del trabajador y que la persona sabe o razonablemente debería saber que haría que el trabajador se sintiera humillado o intimidado; y ii) que constituye una amenaza para la salud o la seguridad del trabajador;</p>	
<p><u>SERBIA</u></p>	<p>Artt. 3 and 6 Zakon o sprećavanju zlostavljanja na radu Artículos 3 y 6 de la Ley de prevención del acoso en el trabajo</p>
<p>Zlostavljanje, u smislu ovog zakona, jeste svako aktivno ili pasivno ponašanje prema zaposlenom ili grupi zaposlenih kod poslodavca koje se ponavlja, a koje za cilj ima ili predstavlja povredu dostojanstva, ugleda, lićnog i profesionalnog integriteta, zdravlja, položaja zaposlenog i koje izaziva strah ili stvara neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje, pogoršava uslove rada ili dovodi do toga da se zaposleni izoluje ili navede da na sopstvenu inicijativu raskine radni odnos ili otkáže ugovor o radu ili drugi ugovor. Zlostavljanje, u smislu ovog zakona, jeste i podsticanje ili navođenje drugih na ponašanje iz stava 1. ovog člana. Izvršiocem zlostavljanja smatra se poslodavac sa svojstvom fizićkog lica ili odgovorno lice kod poslodavca sa svojstvom pravnog lica, zaposleni ili grupa zaposlenih kod poslodavca, koji vrši zlostavljanje iz st. 1. i 2. ovog člana.</p>	

<p>Abuse, within the meaning of this law, is any active or passive behaviour towards an employee or a group of employees of a repetitive nature with an employer which presents violation of the dignity, reputation, personal and professional integrity, health, position of an employee which creates fear or produces a hostile, humiliating or offensive environment that aggravates the working conditions or leads to the isolation of employees or indicates termination of their employment on their own initiative or cancelation of a contract of employment or any other contract.</p> <p>Abuse, within the meaning of this law, is also encouraging or instigating others to conduct in a way referred to in paragraph 1 of this article.</p> <p>The abuser is considered to be an employer with the status of a natural person or a responsible person working at the employer with the status of a legal person, employee or group of employees with an employer who performs the abuse referred to in paragraph 1. and 2. of this Article.</p> <p>The provisions of this law shall also apply to cases of sexual harassment, in accordance with the law governing the work.</p> <p>(La traducción al inglés de la definición que figura en la ley serbia, en la que se basa la traducción al español que sigue, ha sido comprobada por un traductor profesional)</p>	
<p>En la presente ley se entenderá por abuso cualquier comportamiento activo o pasivo y reiterado de un empleador hacia un trabajador o grupo de trabajadores que suponga una violación de la dignidad, la reputación, la integridad personal y profesional, la salud o el puesto de un trabajador y que genere miedo o cree un ambiente hostil, humillante u ofensivo que agrave las condiciones de trabajo o lleve al aislamiento de los trabajadores o indique la terminación de su relación laboral por propia iniciativa de éstos o la rescisión de un contrato de trabajo o de cualquier otro contrato.</p> <p>En la presente ley también se entenderá que hay abuso cuando se aliente o instigue a otros a comportarse de la manera aludida en el párrafo 1 del presente artículo.</p> <p>Se considerará que el abusador es un empleador que tiene la condición de persona física o una persona responsable que trabaja para el empleador con la condición de persona jurídica, o un trabajador o grupo de trabajadores de un empleador que comete el abuso al que se hace referencia en los párrafos 1 y 2 del presente artículo.</p> <p>Las disposiciones de la presente ley se aplicarán también a los casos de acoso sexual, de conformidad con la legislación que regule el trabajo.</p>	
SINGAPUR	Artículo 3 de la Ley de 2014 sobre protección frente al acoso
<p>3. - 1) Ninguna persona, con la intención de provocar acoso, alarma o angustia a otra persona, por el medio que fuere,</p> <p>a) hablará o se comportará de forma amenazante, abusiva o insultante; ni</p> <p>b) hará ninguna comunicación amenazante, abusiva o insultante,</p> <p>provocando así a esa otra persona o a cualquier otra persona (a los efectos del presente artículo, la víctima) acoso, alarma o angustia.</p>	
SUECIA	<p>Section 4 Arbetsmiljöverkets föreskrifter om organisatorisk och social arbetsmiljö samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna (AFS 2015:4)</p> <p>Artículo 4 Entorno de trabajo organizativo y social (AFS 2015:4Eng), disposiciones</p>
<p>Handlingar som riktas mot en eller flera arbetsling tagare på ett kränkande sätt och som kan leda till ohälsa eller att dessa ställs utanför arbetsplatsens gemenskap.</p>	
<p>Victimization means actions directed against one or more employees in an abusive manner, which could lead to ill health or their being placed outside the community of the workplace.</p> <p>Para esta traducción, véase: https://www.av.se/globalassets/filer/publikationer/foreskrifter/engelska/organisational-and-social-work-environment-afs2015-4.pdf [septiembre de 2019].</p>	
<p>Por victimización se entiende aquellos actos de carácter abusivo que van dirigidos contra uno o más trabajadores y que pudieran hacerles enfermar o excluirlos de la comunidad del lugar de trabajo.</p>	
UNIÓN EUROPEA	Artículo 2 de la Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación
<p>Versión inglesa</p> <p>3. Harassment shall be deemed to be a form of discrimination within the meaning of paragraph 1, when unwanted conduct related to any of the grounds referred to in Article 1 takes place with the purpose or effect of violating the dignity of a person and of creating an intimidating, hostile, degrading, humiliating or offensive environment. In this context, the concept of harassment may be defined in accordance with the national laws and practice of the Member States.</p>	

Versión holandesa

3. Intimidatie wordt als een vorm van discriminatie in de zin van lid 1 beschouwd als er sprake is van ongewenst gedrag dat met een van de in artikel 1 genoemde gronden verband houdt, en tot doel of gevolg heeft dat de waardigheid van de persoon wordt aangetast en een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving wordt gecreëerd. Het begrip intimidatie kan in dit verband worden gedefinieerd in overeenstemming met de nationale wetgeving en praktijken van de lidstaten.

Versión francesa

3. Le harcèlement est considéré comme une forme de discrimination au sens du paragraphe 1 lorsqu'un comportement indésirable lié à l'un des motifs visés à l'article 1er se manifeste, qui a pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne et de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant. Dans ce contexte, la notion de harcèlement peut être définie conformément aux législations et pratiques nationales des États membres.

Versión alemana

(3) Unerwünschte Verhaltensweisen, die mit einem der Gründe nach Artikel 1 in Zusammenhang stehen und bezwecken oder bewirken, dass die Würde der betreffenden Person verletzt und ein von Einschüchterungen, Anfeindungen, Erniedrigungen, Entwürdigungen oder Beleidigungen gekennzeichnetes Umfeld geschaffen wird, sind Belästigungen, die als Diskriminierung im Sinne von Absatz 1 gelten. In diesem Zusammenhang können die Mitgliedstaaten den Begriff "Belästigung" im Einklang mit den einzelstaatlichen Rechtsvorschriften und Gepflogenheiten definieren.

Versión italiana

3. Le molestie sono da considerarsi, ai sensi del paragrafo 1, una discriminazione in caso di comportamento indesiderato adottato per uno dei motivi di cui all'articolo 1 avente lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una persona e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante od offensivo. In questo contesto, il concetto di molestia può essere definito conformemente alle leggi e prassi nazionali degli Stati membri.

Versión polaca

3. Molestowanie uważa się za formę dyskryminacji w rozumieniu ust. 1, jeżeli ma miejsce niepożądane zachowanie mające związek z jedną z przyczyn określonych w art. 1, a jego celem lub skutkiem jest naruszenie godności osoby i stworzenie onieśmielającej, wrogiej, poniżającej, upokarzającej lub uwłaczającej atmosfery. W tym znaczeniu pojęcie molestowania może być definiowane zgodnie z ustawodawstwem i krajową praktyką Państw Członkowskich.

Versión española

3. El acoso constituirá discriminación a efectos de lo dispuesto en el apartado 1 cuando se produzca un comportamiento no deseado relacionado con alguno de los motivos indicados en el artículo 1 que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo. A este respecto, podrá definirse el concepto de acoso de conformidad con las normativas y prácticas nacionales de cada Estado miembro.

VENEZUELA

Artículo 56 de la Ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente de trabajo de 2005

Son deberes de los empleadores y empleadoras, adoptar las medidas necesarias para garantizar [...] A tales efectos deberán: [...]

5. Abstenerse de realizar, por si o por sus representantes, toda conducta ofensiva, maliciosa, intimidatoria y de cualquier acto que perjudique psicológica o moralmente a los trabajadores y trabajadoras, prevenir toda situación de acoso por medio de la degradación de las condiciones y ambiente de trabajo, violencia física o psicológica, aislamiento o por no proveer una ocupación razonable al trabajador o la trabajadora de acuerdo a sus capacidades y antecedentes y evitar la aplicación de sanciones no claramente justificadas o desproporcionadas y una sistemática e injustificada crítica contra el trabajador o la trabajadora, o su labor. [...]

WASHINGTON (EE.UU.)

Artículo 9A. 46.110. Código Penal de Washington. Referencia contenida en 296-135-010. Código Administrativo de Washington.

1) Una persona comete el delito de **stalking** o acecho si, desprovista de autoridad legal y en circunstancias no equivalentes a intento de cometer otro delito grave,

a) hostiga intencionada y reiteradamente o sigue reiteradamente a otra persona; y

b) la persona que está siendo hostigada o seguida contrae el miedo de que su acechador tiene la intención de causarle daño a ella o a otra persona, o a la propiedad de ella o de otra persona. El sentimiento de miedo debe ser el que en la misma situación experimentaría una persona razonable en toda circunstancia; y

c) el acechador o bien

i) tiene la intención de atemorizar, intimidar u hostigar a la persona; o

ii) sabe o debería razonablemente que saber que la persona sufre temor, intimidación u hostigamiento, incluso si el acechador no tuviera la intención generar miedo en la persona ni de intimidarla u hostigarla.

PARTE II: Ejemplos de disposiciones normativas relativas a comportamientos inaceptables que tienen lugar por medio de las TIC

JURISDICCIÓN	LEY
<u>CAROLINA DEL NORTE (EE.UU.)</u>	Artículo 60 del Capítulo 14 y artículo 29C del Capítulo 115C de la legislación general
<p>"§ 14-458.2. Ciberacoso de alumno a trabajador del centro escolar; sanción</p> <p>b) Salvo que el presente artículo lo haga ilegal de otro modo, será ilegal que cualquier alumno use un ordenador o una red informática para hacer cualquiera de las cosas que siguen:</p> <p>1) Con la intención de intimidar o atormentar a un trabajador del centro escolar, hacer cualquiera de las cosas que siguen:</p> <p>a. Crear un perfil o sitio web que sea falso.</p> <p>b. Publicar o animar a otros a publicar en Internet información privada, personal o sexual relativa a un trabajador del centro escolar.</p> <p>c. Publicar en Internet una imagen real o manipulada del trabajador del centro escolar.</p> <p>d. Acceder a, alterar o borrar cualquier red informática, datos informáticos, programa informático o software informático, lo que comprende acceder a una cuenta protegida por contraseña o robar contraseñas o acceder de otra manera a éstas.</p> <p>e. Usar un sistema informático para enviar reiterada, continuada o sostenidamente comunicaciones electrónicas, incluidos correos electrónicos u otras transmisiones, a un trabajador del centro escolar.</p> <p>2) Hacer cualquier declaración, ya sea verdadera o falsa, con la intención de provocar inmediatamente, y siendo probable que lo logre, que un tercero aceche o acose a un trabajador del centro escolar.</p> <p>3) Copiar y difundir, o causar que se haga, una copia no autorizada de cualquier información perteneciente a un trabajador del centro escolar con el propósito de intimidar o atormentar a ese trabajador (en cualquier forma, entre otras, por ejemplo, cualquier forma impresa o electrónica de datos informáticos, programa informático o software informático residentes en un ordenador o una red informática o comunicados o producidos por un ordenador o una red informática).</p> <p>4) Registrar a un trabajador del centro escolar en un sitio pornográfico de Internet con la intención de intimidar o atormentar al trabajador.</p> <p>5) Sin autorización de un trabajador del centro escolar, inscribir a éste en listas de correo electrónico o para que reciba mensajes electrónicos basura y mensajes instantáneos, con la intención de intimidar o atormentar al trabajador.</p> <p>Artículo 29C del capítulo 115C</p> <p>"§ 115C-407.15. Comportamiento acosador e intimidatorio.</p> <p>a) A los efectos del presente artículo, por "comportamiento acosador e intimidatorio" se entiende cualquier pauta de gestos o de comunicaciones por escrito, electrónicas o verbales, o cualquier acto físico o comunicación amenazadora, que tenga lugar en las instalaciones escolares, en cualquier función patrocinada por la escuela o en un autobús escolar, y que:</p> <p>1) genera en un alumno o un trabajador del centro escolar un temor real y razonable de daño a su persona o a su propiedad; o</p> <p>2) crea o hay certeza de que creará un ambiente hostil al interferir sustancialmente con el rendimiento, las oportunidades o las ventajas educativas de un alumno o al perjudicarlos. A los efectos de la presente sección, "ambiente hostil" significa que la víctima subjetivamente ve el comportamiento como acosador o intimidatorio, comportamiento que objetivamente es lo bastante grave u omnipresente como para que una persona razonable convenga en que se trata de un comportamiento acosador e intimidatorio.</p> <p>El comportamiento acosador o intimidatorio comprende, entre otras cosas, actos que se perciben razonablemente como motivados por cualquier característica realmente diferenciadora o que se percibe como tal, como la raza, el color, la religión, la ascendencia, el origen nacional, el género, la situación socioeconómica, el estatus académico, la identidad de género, el aspecto físico, la orientación sexual o la discapacidad mental, física, del desarrollo o sensorial, o por asociación con una persona que tiene, o que se percibe que tiene, una o más de esas características.</p> <p>b) Ningún alumno ni trabajador del centro escolar será objeto de comportamientos acosadores o intimidatorios por parte de trabajadores o de alumnos del centro escolar.</p> <p>c) Ninguna persona participará en ningún acto de represalia o venganza contra una víctima, un testigo o una persona que tenga información fiable sobre algún caso de comportamiento acosador o intimidatorio.</p> <p>d) El trabajador de un centro escolar que haya sido testigo o que tenga información fiable de que un alumno o un trabajador del centro ha sido objeto de comportamiento acosador o intimidatorio deberá notificar el incidente al oficial del centro apropiado.</p> <p>e) El alumno o el voluntario que haya sido testigo o que tenga información fiable de que un alumno o un trabajador del centro escolar ha sido objeto de algún comportamiento acosador o intimidatorio debería notificar el incidente al oficial del centro apropiado.</p>	
<u>NUEVA ESCOCIA (CANADÁ)</u>	Artículo 3 de la Ley de 2017 sobre imágenes íntimas y ciberprotección

<p>c) por "ciberacoso" se entiende la comunicación electrónica, directa o indirecta, causante o susceptible de causar daño a la salud o el bienestar de otra persona cuando la persona responsable de la comunicación se propusiera maliciosamente causar daño a la salud o el bienestar de otra persona u obrara con imprudencia respecto del riesgo de daño a la salud o bienestar de otra persona, y puede comprender</p> <p>i) la creación de una página web, un blog o un perfil en el que el creador asume la identidad de otra persona,</p> <p>ii) hacerse pasar por otra persona como autora del contenido o de un mensaje,</p> <p>iii) la divulgación de datos personales sensibles o el abuso de confianza,</p> <p>iv) amenazas, intimidación o conducta amenazadora,</p> <p>v) comunicaciones que sean groseramente ofensivas, indecentes u obscenas,</p> <p>vi) comunicaciones constitutivas de acoso,</p> <p>vii) la presentación de una denuncia falsa,</p> <p>viii) comunicaciones que inciten o alienten a otra persona a suicidarse,</p> <p>ix) comunicaciones que denigren a otra persona por cualquier motivo prohibido de discriminación enumerado en el artículo 5 de la Ley de derechos humanos, o</p> <p>x) comunicaciones que inciten o alienten a otra persona a hacer cualquiera de los actos precedentes;</p>	
<p><u>NUEVA JERSEY (EE.UU.)</u></p>	<p>Título 2C de las leyes refundidas de Nueva Jersey, 2014. Código de Justicia Penal de Nueva Jersey</p> <p>Artículo 2 de la Ley de la carta de derechos contra el acoso de Nueva Jersey</p>
<p>A) 2C:33-4.1 Delito de ciberacoso</p> <p>1. a. Una persona comete delito de ciberacoso si, mientras realiza una comunicación en línea por cualquier dispositivo electrónico o a través de un sitio de red social y con la finalidad de acosar a otra, aquella persona:</p> <p>1) amenaza con infligir lesiones o daños físicos a cualquier persona o al patrimonio de cualquier persona;</p> <p>2) a sabiendas envía, publica, comenta, solicita, sugiere o propone cualquier material lascivo, indecente u obsceno a una persona o acerca de una persona con la intención de lastimar emocionalmente a una persona razonable o generar en ésta temor de daño físico o emocional; o</p> <p>3) amenaza con cometer cualquier delito contra la persona o el patrimonio de la persona.</p> <p>B) C.18A:37-14 Definiciones relativas a la adopción de políticas de prevención del hostigamiento y el acoso</p> <p>Por "comunicación electrónica" se entiende una comunicación transmitida por medio de un dispositivo electrónico, como, entre otros, un teléfono, un teléfono móvil, un ordenador o un buscapersonas;</p> <p>Por "hostigamiento, intimidación o acoso" se entiende cualquier gesto, cualquier acto escrito, verbal o físico, o cualquier comunicación electrónica, ya se trate de un incidente único o de una serie de incidentes, que razonablemente se siente como motivado por cualquier característica real o percibida, como la raza, el color o la religión, la ascendencia, el origen nacional, el género, la orientación sexual, la identidad y la expresión de género, o por una discapacidad mental, física o sensorial, o por cualquier otra característica distintiva, que tenga lugar en las instalaciones escolares, en cualquier función patrocinada por la escuela, en un autobús escolar, o fuera de los terrenos de la escuela, según lo dispuesto en el artículo 16 de P.L.2010, c.122 (C.18A:37-15.3), que de manera importante perturba el buen funcionamiento de la escuela o los derechos de otros estudiantes o interfiere en ellos y que:</p> <p>a. toda persona razonable debería saber, habida cuenta de las circunstancias, que tendrá el efecto de lastimar física o emocionalmente a un estudiante o dañar la propiedad del estudiante, o generar en él un temor razonable de daño físico o emocional a su persona o a su propiedad;</p> <p>b. tiene el efecto de insultar o menospreciar a cualquier estudiante o grupo de estudiantes; o</p> <p>c. crea un ambiente educativo hostil para el estudiante al interferir en su educación o al causar daño físico o emocional grave o generalizado al estudiante.</p>	
<p><u>NUEVA ZELANDIA</u></p>	<p>Artículo 4 de la Ley de 2015 sobre comunicaciones digitales perjudiciales</p>
<p>Apartado 1 - Interpretación</p> <p>4) comunicación digital</p> <p>a) significa cualquier forma de comunicación electrónica; y</p> <p>b) comprende cualquier mensaje de texto, escrito, fotografía, imagen, grabación u otro material que se comunique electrónicamente por daño se entiende un fuerte sufrimiento emocional</p> <p>Apartado 2- Delitos</p> <p>22) Causar daño mediante la publicación de comunicaciones digitales</p> <p>1) Una persona comete delito si:</p> <p>a) esa persona publica una comunicación digital con la intención de que cause daño a una víctima; y</p> <p>b) la publicación de la comunicación causaría daño a una persona corriente y razonable en la situación de la víctima; y</p> <p>c) la publicación de la comunicación causa daño a la víctima.</p>	
<p><u>PAKISTÁN</u></p>	<p>Artículo 21 de la Ley de 2016 sobre prevención de delitos electrónicos</p>

Acecho cibernético

- 1) Una persona comete delito de acecho cibernético cuando, con la intención de coaccionar, intimidar u hostigar a una persona, utiliza un sistema informático, una red de sistemas informáticos, Internet, un sitio web, el correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación similar para
- a) seguir a una persona o a sus contactos o intentar ponerse en contacto con ella para fomentar la interacción personal reiteradamente, a pesar de la manifiesta indicación de desinterés por parte de tal persona;
 - b) hacer el seguimiento del uso que una persona hace de Internet, el correo electrónico, los mensajes de texto o cualquier otra forma de comunicación electrónica;
 - c) vigilar o espiar a una persona de manera que genere en la cabeza de ésta temor de violencia o un fuerte sentimiento de alarma o angustia; o
 - d) tomar una fotografía o hacer un video de cualquier persona y exhibirlo o distribuirlo sin su consentimiento de manera que cause daño a una persona.

UTAH (EE.UU.)

§ 53G-9-601 Código de Utah

Definiciones

- 2) Por "acoso" se entiende el acto escrito, verbal o físico que un trabajador o alumno de un centro escolar comete intencionadamente contra un trabajador o un alumno del centro, acto cuyo efecto toda persona razonable, habida cuenta de las circunstancias, debería saber que será, o prever razonablemente que será:
- a) causar daño físico o emocional al trabajador o al alumno del centro;
 - b) causar daños a la propiedad del trabajador o el alumno del centro;
 - c) generar en el trabajador o el alumno del centro un temor razonable de:
 - i) daño al bienestar físico o emocional del trabajador o el alumno del centro; o
 - ii) daños a la propiedad trabajador o el alumno del centro;
 - d) crear un ambiente educativo hostil, amenazante, humillante o de abuso debido a:
 - i) la omnipresencia, persistencia o gravedad de las acciones; o
 - ii) la diferencia de poder entre el acosador y su objetivo; o
 - e) interferir sustancialmente en el entorno escolar seguro que tiene un alumno y que le es necesario para facilitar su rendimiento, sus oportunidades o sus ventajas educativas.
- 3) Por "comunicación" se entiende la transmisión de un mensaje, sea éste verbal, escrito o electrónico.
- 4) Por "ciberacoso" se entiende el uso de Internet, teléfonos móviles u otros dispositivos para enviar o publicar textos, vídeos o imágenes con la intención, con el conocimiento o con la temeraria desconsideración de que el texto, vídeo o imagen en cuestión dañe o avergüence a una persona o constituya una amenaza para ella, independientemente de que esa persona dirigiera esa conducta, la consintiera o la aprobara, o accediera voluntariamente a la comunicación electrónica.

Referencias

Acas. 2014. *A guide for managers and employers: Bullying and harassment at work*. Disponible en: <https://www.acas.org.uk/media/304/Advice-leaflet---Bullying-and-harassment-at-work-a-guide-for-managers-and-employers/pdf/Bullying-and-harassment-in-the-workplace-a-guide-for-managers-and-employers.pdf> [septiembre de 2019].

-. 2016. *Workplace Trends*. Disponible en: https://www.acas.org.uk/media/4521/Workplace-trends-of-2016/pdf/Workplace_trends_of_2016.pdf [septiembre de 2019].

Agervold, M. 2007. "Bullying at work: A discussion of definitions and prevalence, based on an empirical study", en *Scandinavian Journal of Psychology*, Vol. 48, N°. 2, págs. 161-172.

Aloisi, A.; De Stefano V. 2018. "Fundamental Labour Rights, Platform Work and Human-Rights Protection of Non-standard Workers", en *Bocconi Legal Studies Research Paper Series*, N°. 1. Disponible en: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3125866 [septiembre de 2019].

Amnesty International. *Toxic Twitter – A Toxic Place for Women*. Disponible en: <https://www.amnesty.org/en/latest/research/2018/03/online-violence-against-women-chapter-1/> [septiembre de 2019].

Ang R.P.; Goh, D.H. 2010. "Cyberbullying Among Adolescents: The Role of Affective and Cognitive Empathy, and Gender", en *Child Psychiatry Hum Dev*, Vol. 41, N°. 4, págs. 387-397.

Aricak, T.; Siyahhan, S.; Uzunhasanoglu, A.; Saribeyoglu, S.; Ciplak, S.; Yilmaz, N.; Memmedov, C. 2008. "Cyberbullying among Turkish Adolescents", en *CyberPsychology & Behavior*, Vol. 11, N°. 3, págs. 253-261.

Armaroli, I.; Dagnino, E. 2019. "A Seat at the Table: Negotiating Data Processing in the Workplace. A National Case Study and Comparative Insights", en *Comparative Labour Law and Policy Journal*, Vol. 41, N°. 1 (de próxima aparición).

Aquino, K.; Thau, S. 2009. "Workplace Victimization: Aggression from the Target's Perspective", en *Annual Review of Psychology*, Vol. 60, págs. 717-741.

Bailey, J. 2014. "Time to Unpack the Juggernaut?: Reflections on the Canadian Federal Parliamentary Debates on 'Cyberbullying'", en *Dalhousie Law Journal*, Vol. 37, N°. 2, págs. 661-707.

Barlett, C.P.; Gentile, D.A. 2016. "Predicting Cyberbullying From Anonymity", en *Psychology of Popular Media Culture*, Vol. 5, N°. 2, págs. 171-180.

Barmes, L. 2015. *Bullying and Behavioural Conflict at Work: The Duality of Individual Rights* (Oxford, Oxford University Press).

Baroncelli, A; Ciucci, E. 2014. "Unique effects of different components of trait emotional intelligence in traditional bullying and cyberbullying", en *Journal of Adolescence*, Vol. 37, N°. 6, págs. 807-815.

Bartow, A. 2009. "Internet Defamation as Profit Center: the Monetization of Online Harassment", en *Harvard Journal of Law & Gender*, Vol. 32, págs. 383-429.

Beale, D.; Hoel, H. 2011. "Workplace bullying and the employment relationship: exploring questions of prevention, control and context", en *Work, employment and society*, Vol. 25, N°. 1, págs. 5-18.

Betts, L.R. 2016. *Cyberbullying: Approaches, Consequences and Interventions* (London, Palgrave Macmillan).

Bond, S.; Tuckey, M; Dollard, M, 2010. "Psychosocial safety climate, workplace bullying and symptoms of post-traumatic stress", en *Organizational Development Journal*, Vol. 28, N°. 1, págs. 37-56.

Börkqvist, K.; Österman, K.; Kaukiainen, A. 2000. "Social intelligence – empathy = aggression?", en *Aggression and Violent Behavior*, Vol. 5, N°. 2, págs. 191-200.

Branch, S.; Murray, J. 2015. "Workplace bullying: Is lack of understanding the reason for inaction?", en *Organizational Dynamics*, Vol. 44, N°. 4, págs. 287-295.

-. Ramsay, S.; Barker, M. 2013. "Workplace Bullying, Mobbing and General Harassment: A Review", en *International Journal of Management Reviews*, Vol. 15, N°. 3, págs. 280-299.

Brasseur, P. 2018. "NOTE - Caméras, attentat à la pudeur et harcèlement : la Cour de cassation a-t-elle vu juste ?", en *Droit Pénal de l'Entreprise*, N°. 3, págs. 239-240.

Brodsky, C. M. 1976. *The Harassed worker* (Lexington).

Cabrelli, D.; Zahn, R. 2017. "Theories of Domination and Labour Law: An Alternative Conception for Intervention?", en *International Journal of Comparative Labour Law and Industrial Relations*, Vol. 33, N°. 3, págs. 339-364.

Calvete, E.; Orue, I.; Estévez, A.; Villardón, L.; Padilla, P. 2010. "Cyberbullying in adolescents: Modalities and aggressors' profile", en *Computers in Human Behavior*, Vol. 26, N°. 5, págs. 1128-1135.

Caponecchia, C.; Wyatt, A. 2009. "Distinguishing between workplace bullying, harassment and violence: a risk management approach", en *Journal of occupational health and safety, Australia and New Zealand*, Vol. 25, N°. 6, págs. 439-449.

Carroll, T. L.; Lauzier, M. 2014. "Workplace Bullying and Job Satisfaction: The Buffering Effect of Social Support", en *Universal Journal of Psychology*, Vol. 2, N°. 2, págs. 81-89.

Cassidy, W.; Faucher, C.; Jackson, M. 2013. "Cyberbullying among youth: A comprehensive review of current international research and its implications and application to policy and practice", en *School Psychology International*, Vol. 34, N°. 6, págs. 575-612.

-. Jackson, M.; Faucher, C. 2016. "Gender Differences and Cyberbullying Towards Faculty Members in Higher Education" en R. Navarro, S. Yubero y E. Larrañaga (eds.): *Cyberbullying Across the Globe: Gender, Family, and Mental Health* (Switzerland, Springer), págs. 79-98.

Cave, D. 2019. *Countries Want to Ban 'Weaponized' Social Media. What Would that Look Like?* Disponible en: <https://www.nytimes.com/2019/03/31/world/australia/countries-controlling-social-media.html?s-mid=nytcore-ios-share> [septiembre de 2019].

Centel, T. 2017. *Introduction to Turkish Labour Law* (Cham, Springer).

Chappell, D.; Di Martino, V. 2006. *Violence at work*. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_publ_9221108406_en.pdf [septiembre de 2019].

Chrisafis, A. 2019. *French media in crisis as they face their own #MeToomoment*. Disponible en: <https://www.theguardian.com/world/2019/feb/15/french-media-crisis-faces-own-metoo-moment-ligue-du-lol> [septiembre de 2019].

CIPD y Simplyhealth. 2019. *Health and well-being at work*. Disponible en: <https://www.cipd.co.uk/knowledge/culture/well-being/health-well-being-work> [septiembre de 2019].

Cleveland, J. N.; Kerst, M. E. 1993. "Sexual Harassment and Perceptions of Power: An Under-Articulated Relationship", en *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 42, N°. 1, págs. 49-67.

Collins, H.; Lester, G.; Mantouvalou, V. (eds.) 2018. *Philosophical Foundations of Labour Law* (Oxford, Oxford University Press).

Comisión Europea. 2017. *COMUNICACIÓN DE LA COMISIÓN AL PARLAMENTO EUROPEO, AL CONSEJO, AL COMITÉ ECONÓMICO Y SOCIAL EUROPEO Y AL COMITÉ DE LAS REGIONES. Trabajo más seguro y saludable para todos - Modernización de la legislación y las políticas de la UE de salud y seguridad en el trabajo*. COM(2017)

12 final, Disponible en: <https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2017/ES/COM-2017-12-F1-ES-MAIN-PART-1.PDF> [septiembre de 2019].

Comisión Mundial sobre el Futuro del Trabajo de la OIT. 2019. *Trabajar para un futuro más prometedor* (Ginebra).

Confederation of British Industry (CBI). *Anti-harassment and bullying policy*. (Documento interno, facilitado por Oficina de Actividades para los Empleadores (ACTEMP) de la OIT).

Consejo de Europa. 2015. *European Social Charter: Collected texts (7th edition)*. Disponible en: <https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=090000168048b059> [septiembre de 2019].

Coyne, I.; Farley, S.; Axtell, C.; Sprigg, C.; Best, L.; Kwok, O. 2017. "Understanding the relationship between experiencing workplace cyberbullying, employee mental strain and job satisfaction: a dysempowerment approach", en *The International Journal of Human*

Resource Management, Vol. 28, N°. 7, págs. 945-972.

Corcoran, L.; Mc Guckin, C.; Prentice, G. 2015. "Cyberbullying or Cyber Aggression?: A Review of Existing Definitions of Cyber-Based Peer-to-Peer Aggression", en *Societies*, Vol. 5, N°. 2, págs. 245-255.

Creasy, T.; Carnes, A. 2017. "The effects of workplace bullying on team learning, innovation and project success as mediated through virtual and traditional team dynamics", en *International Journal of Project Management*, Vol. 35, N°. 6, págs. 964-977

Daudpota, F. 2016. *An Examination of Pakistan's Cybercrime Law*. Disponible en: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2860954 [septiembre de 2019].

D'Cruz, P. 2015. *Depersonalized Bullying at Work: From Evidence to Conceptualization* (Dordrecht, Springer).

-. 2016. "Cyberbullying at Work: Experiences of Indian Employees" en J. Webster y K. Randle (eds.): *Virtual Workers and the Global Labour Market* (Londres, Palgrave Macmillan), págs. 239-256.

De Stefano, V. 2016. "Casual Work beyond Casual Work in the EU: The Underground Casualisation of the European Workforce – And What to Do about it", en *European Labour Law Journal*, Vol. 7, N°. 3, págs. 421-441.

-. 2017. "Labour is not a technology – Reasserting the Declaration of Philadelphia in times of platform-work and gig-economy", en *IUSLabor*, N°. 2. Disponible en: https://www.upf.edu/documents/3885005/58976718/Labour_is_not_technology_DeStefano.pdf/f0ae7b4f-d39e-0ff7-1421-2cb0eb512977.

-. 2018. "Negotiating the algorithm": *Automation, artificial intelligence and labour protection*. Employment Working Paper N°. 246 (Ginebra, OIT).

Dhoria, A. 2017. *Unsocial Media: Tracking Twitter Abuse against Women MPs*. Disponible en: <https://medium.com/@AmnestyInsights/unsocial-media-tracking-twitter-abuse-against-women-mps-fc28aeca498a> [septiembre de 2019].

Digital Rights Foundation. 2017. *Content Regulation in Pakistan's Digital Spaces: June 2018 Human Rights Council Report*. Disponible en: <https://digitalrightsfoundation.pk/wp-content/uploads/2017/12/Digital-RightsFoundationSubmissionSpecialRapporteurFreedomofExpression.pdf> [septiembre de 2019].

Di Martino, V.; Hoel, H.; Cooper, C. L. 2003. *Preventing violence and harassment in the workplace*. Disponible en: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef02109en.pdf [septiembre de 2019].

Diálogo Social Europeo. 2011. *Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo*. Disponible en: https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Spanish_new_.pdf [septiembre de 2019].

Direction générale Humanisation du travail. 2010. *Violence et harcèlement moral ou sexuel au travail - Aperçu de la jurisprudence*. Disponible en: <http://www.emploi.belgique.be/publicationDefault.aspx?id=42780> [septiembre de 2019].

Djurkovic N.; McCormack D.; Casimir G. 2004. "The physical and psychological effects of workplace bullying and their relationship to intention to leave: a test of the psychosomatic and disability hypothesis", en *International Journal of Organization Theory and Behavior*, Vol. 7, N°. 4, págs. 469-497.

Dooley, J.J.; Pyzalski, J.; Cross, D. 2009. "Cyberbullying Versus Face-to-Face Bullying: A Theoretical and Conceptual Review", en *Zeitschrift für Psychologie / Journal of Psychology*, Vol. 217, N°. 4, págs. 182-188.

Dredge, R.; Gleeson, J.; De La Piedad, X. 2014. "Cyberbullying in social networking sites: An adolescent victim's perspective", en *Computers in Human Behavior*, Vol. 36, págs. 13-20.

D'Souza N.; Forsyth, D.; Tappin D.; Bevan, C. 2017. *Workplace cyberbullying in New Zealand nursing. A report for participants and professional bodies*. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/328150180> [septiembre de 2019]

Dufourq, P. 2018. "Les propositions du projet de loi renforçant la lutte contre les violences sexuelles et sexistes" en *Dalloz actualité*, 28 March 2018.

Einarsen, S.; Skogstad, A.; Matthiesen S. B. 1998. "Bullying, burnout and well-being among assistant nurses", en *Journal of Occupational Health and Safety – Australia and New Zealand*, Vol. 14, N°. 6, págs. 563-568.

–; Hoel, H.; Zapf, D.; Cooper, C.L. (eds.) 2011. *Bullying and Harassment in the Workplace: Development in Theory, Research, and Practice* (Boca Raton, CRC Press).

Eurofound. 2007. *Violence, bullying and harassment in the workplace*. Disponible en: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/ewco/reports/TN0406TR01/TN0406TR01.pdf [septiembre de 2019].

–. 2013. *Physical and psychological violence at the workplace*. Disponible en: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1381en.pdf [septiembre de 2019].

–. 2015. *Violence and harassment in European workplaces: Extent, impacts and policies*. Disponible en: <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2015/violence-and-harassment-in-european-workplaces-extent-impacts-and-policies> [septiembre de 2019].

Eurofound y Oficina Internacional del Trabajo (2017). *Trabajar en cualquier momento y en cualquier lugar: consecuencias en el ámbito laboral (Resumen ejecutivo)*. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_544226.pdf

European Ombudsman. 2018. *Identificación de buenas prácticas en todas las instituciones de la UE para promover la dignidad en el lugar de trabajo*. Disponible en: <https://www.ombudsman.europa.eu/en/opening-summary/es/93895> [septiembre de 2019].

European Social Partners. 2011. *Implementation of the European autonomous framework agreement on harassment and violence at work*. Disponible en: <https://www.buinesseuropa.eu/sites/buseur/files/media/imported/2012-00763-E.pdf> [septiembre de 2019].

Fertik, M.; Thompson, D. 2010. *Wild West 2.0: How to Protect and Restore Your Online Reputation on the Untamed Social Frontier* (Nueva York, American Management Association).

Fetters, A. 2018. *Why It's Hard to Protect Domestic-Violence Survivors Online*. Disponible en: <https://www.theatlantic.com/family/archive/2018/07/restraining-orders-social-media/564614/> [septiembre de 2019].

Gardner, D. 2016. "Predictors of Workplace Bullying and Cyber-Bullying in New Zealand", en *International Journal of Environmental Research and Public Health*, Vol. 13, N°. 5, págs. 1-14.

General Union. 2019. *Labor Update No. 62*. Disponible en: <http://laborupdates.generalunion.org/LaborUpdateNo.62.2019.05.pdf> [septiembre de 2019].

Gini, G; Pozzoli, T.; Hauser, M. 2011. "Bullies have enhanced moral competence to judge relative to victims, but lack moral compassion", en *Personality and Individual Differences*, Vol. 50, N°. 5, págs. 603-608.

Goodno, N.H. 2007. "Cyberstalking, a New Crime: Evaluating the Effectiveness of Current State and Federal Laws", en *Missouri Law Review*, Vol. 72, N°. 1, págs. 125-197.

Grazina, I. y Magalhães, J. 2012. "Moral harassment at work: the relationship with organizational culture", en *Journal of Business and Retail Management Research*, Vol. 7, N°. 1.

Gupta, N. 2014. *How much punishment is enough? Lessons learned from Boucher v. Wal-Mart Canada*. Disponible en:

<https://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=f2253c99-c4ac-4a53-a023-cdef98d0f0fd> [septiembre de 2019].

Guiron, A. 2019. *La future loi «cyberhaine» fait tiquer le Conseil national du numérique*. Disponible en: https://www.liberation.fr/france/2019/03/24/la-future-loi-cyberhaine-fait-tiquer-le-conseil-national-du-numerique_1717070 [septiembre de 2019].

Hauge, L. J.; Skogstad, A.; Einarsen, S. 2007. "Relationships between stressful work environments and bullying: Results of a large representative study", en *Work & Stress*, Vol. 21, N°. 3, págs. 220-242.

Health and Safety Authority. 2007. *Code of practice for employers and employees on the prevention and resolution of bullying at work*. Disponible en: https://www.hsa.ie/eng/Publications_and_Forms/Publications/Occupational_Health/CoP_Bullying.pdf [septiembre de 2019].

Hershcovis, M.S. 2011. "Incivility, social undermining, bullying... oh my!": A call to reconcile constructs within workplace aggression research", en *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 32, N°. 3, págs. 499-519.

Hoel, H.; Sheehan, M.; Cooper C. L.; Einarsen, S. 2003. "Organisational effects of bullying", en S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. L. Cooper (eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. (London, Taylor & Francis), págs. 145-162.

-. Beale, D. 2006. "Workplace Bullying, Psychological Perspectives and Industrial Relations: Towards Contextualized and Interdisciplinary Approach", en *British Journal of Industrial Relations* 2006, Vol. 44, N°. 2, págs. 239-262.

-. Einarsen, S. 2010. "Shortcomings of antibullying regulations: The case of Sweden", en *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 19, N°. 1, págs. 30-50.

-. Glasø, L; Hetland, J.; Cooper, C. L.; Einarsen, S. 2010. "Leadership Styles as Predictors of Self-reported and Observed Workplace Bullying", en *British Journal of Management*, Vol. 21, págs. 453-468.

-. Sheehan, M.; Cooper, C.L.; Einarsen, S. 2011. "Organisational Effects of Workplace Bullying" en S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf y C. Cooper (eds.): *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research and Practice* (Boca Raton, CRC Press), págs. 129-148.

Holfeld, B. 2014. "Perceptions and attributions of bystanders to cyber bullying", en *Computers in Human Behavior*, Vol. 38, págs. 1-7.

House of Lords: Select Committee on Communications. 2014. *Social media and criminal offences*. Disponible en: <https://www.bl.uk/collection-items/social-media-and-criminal-offences> [septiembre de 2019].

IBA Global Employment Institute. 2019. *The IBA report on the future of work*.

Januel, P. 2018. "Violences sexistes et sexuelles: la commission amende le projet de loi", en *Dalloz actualité*, 11 Mai 2018.

Johnston, H.; Land- Kazlauskas, C. 2018. *Representación, voz y negociación colectiva: la sindicalización en la economía del trabajo esporádico y por encargo*. Serie Condiciones de Trabajo y Empleo No. 94 (Ginebra, OIT).

Johnstone, R.; Quinlan, M.; McNamara, M. 2011. "OHS inspectors and psychosocial risk factors: Evidence from Australia", en *Safety Science*, Vol. 49, págs. 547-557.

Juvonen, J.; Gross, E.F. 2008. "Extending the School Grounds? — Bullying Experiences in Cyberspace", en *Journal of School Health*, Vol. 78, N°. 9, págs. 496-505.

Keashly, L. y Neuman, J. H. 2004. "Bullying in the workplace: its impact and management", en *Employee Rights and Employment Policy Journal*, Vol. 8, N°. 2, págs. 335-373.

Kernaghan, D.; Elwood, J. 2013 "All the (cyber) world's a stage: Framing cyberbullying as a performance", en *Cyberpsychology: Journal of Psychosocial Research on Cyberspace*, Vol. 7, N°. 1.

Keuskamp, D.; Ziersch, A. M.; Baum, F. E.; LaMontagne, A. D. 2012. "Workplace bullying a risk for permanent employees", en *Australian and New Zealand Journal of Public Health*, Vol. 36, N°. 2, págs. 116-119.

Kivimäki, M.; Virtanen, M.; Vartia, M.; Elovainio, M.; Vahtera, J.; Keltikangas-Järvinen, L. 2003. "Workplace bullying and the risk of cardiovascular disease and depression", en *Occupational and Environmental Medicine*, Vol. 60, págs. 779-783.

König, A.; Gollwitzer, M.; Steffgen, G. 2010. "Cyberbullying as an act of revenge?", en *Australian Journal of Guidance & Counselling*, Vol. 20, N°. 2, págs. 210-224.

Kopecký, K.; Szotkowski, R. 2017. "Specifics of Cyberbullying of Teachers in Czech Schools – A National Research", en *Informatics in Education*, Vol. 16, N°. 1, págs. 103-119.

Kowalski, M.; Giumetti, G.W.; Schroeder, A.N.; Lattanner, M.R. 2014. "Bullying in the Digital Age: A Critical Review and Meta-Analysis of Cyberbullying Research Among Youth", en *Psychological Bulletin*, Vol. 140, N°. 4, págs. 1073-1137.

Latane, B.; Darley, J. M. 1970. *The Unresponsive Bystander: Why Doesn't He Help?* (New Jersey, Prentice Hall).

Langos, C. 2012. "Cyberbullying: The Challenge to Define", en *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, Vol. 15, N°. 6, págs. 285-289.

-. 2013. "Which laws can apply to cyberbullying?", en *The Bulletin*, Vol. 35, N°. 10, págs. 38-40.

-. Giancaspro, M. 2017. "Empowering Workers: Avenues of Legal Redress for Victims of Workplace Cyberbullying", en *Australian Business Law Review*, Vol. 45. Disponible en: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3071482.

Lawrence, F. 2015. *Prevalence and consequences of negative workplace cyber communications in the Australian public sector*. (Queensland University of Technology, Tesis Doctoral).

Leymann, H. 1990. "Mobbing and psychological terror at workplaces", en *Violence and victims*, Vol. 5, N°. 2, págs. 119-126.

-. 1998. "The Content and Development of Mobbing at Work", en *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 5, N°. 2, págs. 165-184.

Li, Q. 2007. "New bottle but old wine: A research of cyberbullying in schools", en *Computers in Human Behavior*, Vol. 23, N°. 4, págs. 1777-1791.

Lipton, J. D. 2011. "Combating Cyber-Victimization", en *Berkeley Technology Law Journal*, Vol. 26, N°. 2, págs. 1103-1156.

Lippel, K. 2016. *Addressing Occupational Violence: An overview of conceptual and policy considerations viewed through a gender lens*. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms_535656.pdf [septiembre de 2019].

-. 2010. "The Law of Workplace Bullying: An International Overview" in *Comparative Labour Law and Policy Journal*, Vol. 32, N°. 1, págs. 1-14.

Lutgen- Sandvik, P. 2006. "Take This Job and...: Quitting and Other Forms of Resistance to Workplace Bullying", en *Communication Monographs*, Vol. 73, N°. 4, págs. 406-433.

Mackridge, K. 2018. *Bullying, harassment and abuse at work – why the law needs to change*. Disponible en: <https://www.tuc.org.uk/blogs/bullying-harassment-and-abuse-work-why-law-needs-change> [septiembre de 2019].

Marshall, D. 2016. Understanding, Managing and Preventing Workplace Bullying by Donna Marshall. Disponible en: https://www.mentalhealthcommission.ca/sites/default/files/february_workplace_webinar.pdf.

Martin, W.; La Van, H. 2010. "Workplace Bullying: A Review of Litigated Cases", en *Employ. Respons Rights J*, Vol. 22, N°. 3, pp.175-194.

Matthiesen, S. B.; Einarsen, S. 2007. , "Perpetrators and targets of bullying at work: role stress and individual differences", en *Violence and Victims*, Vol. 22, N°. 6, págs. 735-753.

McCabe, D. 2019. *Under pressure, Google to end mandatory arbitration for employees*. Disponible en: <https://www.axios.com/google-ends-forced-arbitration-1550776687-85b148b6-1469-4c1c-b76e-de-774b248e40.html> [septiembre de 2019].

Menesini, E.; Nocentini, A.; Palladino, B. E.; Frisén, A.; Berne, S.; Ortega-Ruiz, R.; Calmaestra, J.; Scheithauer, H.; Schultze-Krumbholz, A., Luik, P.; Naruskov, K.; Blaya, C.; Berthaud, J.; Smith, P. K. 2012. "Cyberbullying Definition Among Adolescents: A Comparison Across Six European Countries", en *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, Vol. 15, N°. 9, págs. 455-463.

Mikkelsen, E.G.; Høgh, A.; Puggaard, L.B. 2011. "Prevention of bullying and conflicts at work: Process factors influencing the implementation and effects of interventions", en *International Journal of Workplace Health Management*, Vol. 4, N°. 1, págs. 84-100.

Moore, P. 2018. *The threat of physical and psychosocial violence and harassment in digitalized work*. (Geneva, International Labour Office).

Muhonen, T.; Jonsson, S.; Backstrom, M. 2017. "Consequences of cyberbullying behavior in working life. The mediating roles of social support and social organizational climate", en *International Journal of Workplace Health Management*, Vol. 10, N°. 5, págs. 376-390.

Nickerson, A.B.; Aloe, A.M.; Livingston, J.A.; Feeley, T.H. 2014. "Measurement of the bystander intervention model for bullying and sexual harassment", en *Journal of Adolescence*, Vol. 37, N°. 4, págs. 391-400.

Nielsen, M. B.; Einarsen, S. 2018. "What we know, what we do not know, and what we should and could have known about workplace bullying: An overview of the literature and agenda for future research", en *Aggression and Violent Behavior*, Vol. 42, págs. 71-83.

Noble, S.U. 2018. *Algorithms of Oppression. How Search Engines Reinforce Racism* (New York, NYU Press).

O'Connell, P.; Calvert, E.; Watson, D. 2007. *Bullying in the workplace: Survey Reports, 2007*, Report to the Department of Enterprise Trade and Employment (Dublin).

OECD. 2019. *OECD Employment Outlook 2019: The Future of Work*. Disponible en: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/9ee00155-en.pdf?expires=1558105733&id=id&accname=ocid49025850&checksum=F62D459594CE925BB5B1E379BDE55FE7> [septiembre de 2019].

Office cantonal de l'inspection et des relations du travail. 2018. *Rôle de l'OCIRT en matière de protection de la santé au travail*. Disponible en: <https://www.ge.ch/document/role-ocirt-matiere-prevention-risques-psychosociaux/telecharger> [septiembre de 2019].

Oficina Internacional del Trabajo (OIT). 1997. *Protección de los datos personales de los trabajadores*. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_112625.pdf [septiembre de 2019].

OIT. 2016a. Conclusiones de la Reunión de expertos sobre la violencia contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo, Consejo de Administración, 325.ª reunión, Ginebra, 3 a 6 de octubre. Disponible en: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/meetingdocument/wcms_524929.pdf [septiembre de 2019].

-. 2016b. *Non-standard employment around the world: Understanding challenges, shaping prospects* (Ginebra, OIT).

-. 2018a. *Informe V(1) Acabar con la violencia y el acoso contra las mujeres y los hombres en el mundo del trabajo*, Conferencia Internacional del Trabajo, 107.ª reunión (Ginebra).

-. 2018b. *Informe V(2) Acabar con la violencia y el acoso en el mundo del trabajo*, Conferencia Internacional del Trabajo, 107.ª reunión (Ginebra).

-. 2019a. *Informe V(1) Acabar con la violencia y el acoso en el mundo del trabajo*, Conferencia Internacional del Trabajo, 108.ª reunión (Ginebra).

-. 2019b. *Informe V(2B) Acabar con la violencia y el acoso en el mundo del trabajo*, Conferencia Internacional del Trabajo, 108.ª reunión (Ginebra).

OIT. Comisión de Expertos en Aplicación de Convenios y Recomendaciones. 2006. *Estudio general relativo al Convenio sobre la inspección del trabajo, 1947 (núm. 81), y al Protocolo de 1995 relativo al Convenio sobre la inspección del trabajo, 1947, a la Recomendación sobre la inspección del trabajo (minas y transporte), 1947 (núm. 82), al Convenio sobre la inspección del trabajo (agricultura), 1969 (núm. 129), y a la Recomendación sobre la inspección del trabajo (agricultura), 1969 (núm. 133)* (Ginebra).

-. 2012. *Dar un rostro humano a la globalización. Estudio General sobre los convenios fundamentales relativos a los derechos en el trabajo a la luz de la Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa, 2008, Conferencia Internacional del Trabajo, 101.ª reunión, 2012, Tercer punto del orden del día: Información y memorias sobre la aplicación de convenios y recomendaciones* (Ginebra).

Olweus, D. 2013. "School Bullying: Development and Some Important Challenges", en *Annual Review of Clinical Psychology*, Vol. 9, págs. 751-780.

O'Rourke, A.; Antioch, S. K. 2016. "Workplace bullying laws in Australia: Placebo or panacea?", en *Common Law World Review*, Vol.45, N°. 1, págs. 3-26.

Ovejero, A.; Yubero, S.; Larrañaga, E.; de la V. Moral, M. "Cyberbullying: Definitions and Facts from a Psychosocial Perspective", en Navarro R.; Yubero S.; Larrañaga, E. (eds.) 2016. *Cyberbullying Across the Globe: Gender, Family, and Mental Health* (Cham, Springer).

Padgett, S.; Notar, C.E. 2013. "Bystanders are the Key to Stopping Bullying", en *Universal Journal of Educational Research*, Vol. 1, N°. 2, págs. 33-41.

Parlamento Europeo. 2019. *Reglamento Interno. 9ª Legislatura. Anexo II Código de comportamiento apropiado de los diputados al Parlamento Europeo en el ejercicio de sus funciones*. Disponible en: http://www.europarl.europa.eu/sipade/rules20190702/Rules20190702_ES.pdf [junio de 2019].

Patchin, J. W.; Hinduja, S. 2006. "Bullies Move Beyond the Schoolyard: A Preliminary Look at Cyberbullying", en *Youth Violence and Juvenile Justice*, Vol. 4, N°. 2, págs. 148-169.

Penning, S. 2018. "Employment policies can be contractually binding: Goldman Sachs JB Were Services Pty Ltd v Nikolich [2007] FCAFC 120", en *Precedent*, N°. 84, págs. 52-53.

Pillinger, J. 2017. *ETUC 'Safe at Home, Safe at Work' Denmark Country Case Study*. Disponible en: https://www.etuc.org/sites/default/files/document/files/denmark_etuc_safe_at_home_safe_at_work_word_final_2017_0.pdf [septiembre de 2019].

Pieschl, S.; Kuhlmann, C.; Porsch, T. 2015. "Beware of Publicity! Perceived Distress of Negative Cyber Incidents and Implications for Defining Cyberbullying", en *Journal of School Violence*, Vol. 14, N°. 1, págs. 111-132.

Pornari, C. D.; Wood, J. 2010. "Peer and Cyber Aggression in Secondary School Students: The Role of Moral Disengagement, Hostile Attribution Bias, and Outcome Expectancies", en *Aggressive Behavior*, Vol. 36, págs. 81-94.

Power, J. L.; Brotheridge, C. M.; Blenkinsopp, J.; Bowes-Sperry, L.; Bozionelos, N.; Buzády, Z.; Chuang, A.; Drnevlch, D.; Garzon-Vico, A.; Leighton, C.; Madero, S. M.; Mak, W.-M.; Matthew, R.; Monserrat, S. I.; Muijtaba, B. G.; Olivas-Lujan, M. R.; Polycronious, P.; Sprigg, C. A.; Axtell, C.; Holman, D.; Ruiz-Gutiérrez, J. A.; Nnedumm, A. U. O. 2013. "Acceptability of workplace bullying: A comparative study on six continents", en *Journal of Business Research*, Vol. 66, N°. 3, págs. 374-380.

Privitera, C.; Campbell, M. A. 2009. "Cyberbullying: The New Face of Workplace Bullying?", en *CyberPsychology & Behavior*, Vol. 12, N°. 4, págs. 395-400.

Queensland University of Technology. 2016. *Cyberbullying making Australian public servants miserable*. Disponible en: <https://www.qut.edu.au/news?news-id=101295>.

Raskauskas, J.; Stoltz, A.D. 2007. "Involvement in Traditional and Electronic Bullying Among Adolescents", en *Developmental Psychology*, Vol. 43, N°. 3, págs. 564-575.

Reporters sans Frontières. 2018. *Harcèlement en ligne des journalistes*. Disponible en: https://rsf.org/sites/default/files/rsf_rapport_cyberharcèlement_fr_0.pdf [septiembre de 2019].

Rodkin, P.C.; Fischer, K. 2012 "Cyberbullying from Psychological and Legal Perspectives Symposium: Cyberbullying: Emerging Realities and Legal Challenges", en *Missouri Law Review*, Vol. 77, N°. 3, págs. 619-640.

Rospenda, K. 2002. "Workplace harassment, service utilization, and drinking outcomes", en *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 7, N°. 2, págs. 141-155.

Royakkers, L. 2000. "The Dutch approach to stalking laws", en *California Criminal Law Review* 2000, Vol. 3, N°. 1.

Saarento, S.; Boulton, A.J.; Salmivalli, C. 2015. "Reducing Bullying and Victimization: Student- and Classroom-Level Mechanisms of Change", en *J. Abnorm Child Psychol*, Vol. 43, N°. 1, págs. 61-76.

Safe Work Australia. 2016. Guide for preventing and responding to workplace bullying. Disponible en: <https://www.safeworkaustralia.gov.au/system/files/documents/1702/guide-preventing-responding-workplace-bullying.pdf> [septiembre de 2019].

Saks, A. 2006. "Antecedents and consequences of employee engagement", en *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 21, N°. 7, págs. 600-619.

Salin, D. 2003. "Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment", en *Human Relations*, Vol. 56, N°. 10, págs. 1213-1232.

Salmivalli, C. 2014. "Participant Roles in Bullying: How Can Peer Bystanders Be Utilized in Interventions?", en *Theory Into Practice*, Vol. 53, págs. 286-292.

Saunders, P.; Huynh, A.; Goodman-Delahunty, J. 2007. "Defining workplace bullying behaviour professional lay definitions of workplace bullying", en *International Journal of Law and Psychiatry*, Vol. 30, N.º 4, págs. 340-354.

Saundry, R.; Bennett, T.; Wibberley, G. 2013. *Workplace mediation: the participant experience*. Disponible en: <http://www.acas.org.uk/media/pdf/t/j/Workplace-mediation-the-participant-experience.pdf>.

Schat, A.C.H.; Frone, M.R.; Kelloway, E.K. 2006. "Prevalence of workplace aggression in the US workforce: Findings from a national study" in K.E. Kelloway, J. Barling and J.J. Hurrell Jr. (eds.): *Handbook of workplace violence* (Thousand Oaks, Sage).

Scott, M.; Stradling, S. 2001. "Determining the cognitive ports of entry amongst the post-traumatic states: treatment implications", en *Behavioural and cognitive psychotherapy*, Vol. 29, N.º 2, págs. 245-250.

Seay, J. L. 2015. "Salvaging the North Carolina Teacher-Cyberbullying Statute", en *Campbell Law Review*, Vol. 37, págs. 391-417.

Slonje, R.; Smith, P.K.; Frisen, A. 2012. "Processes of cyberbullying, and feelings of remorse by bullies: A pilot study", en *European Journal of Developmental Psychology*, Vol. 9, N.º 2, págs. 244-259.

Skogstad, A.; Matthiesen, S. B.; Einarsen, S. 2007. "Organizational changes: a precursor of bullying at work?", en *International Journal of Organization Theory and Behavior*, Vol. 10, N.º 1, págs. 58-94.

Sugarman, D. B.; Willoughby, T. 2013. "Technology and Violence: Conceptual Issues Raised by the Rapidly Changing Social Environment", en *Psychology of Violence*, Vol. 3, N.º 1, págs. 1-8.

Suler, J. 2004. "The Online Disinhibition Effect", en *CyberPsychology & Behavior*, Vol. 7, N.º 3, págs. 321-326.

Smith, P. (ed.) 2016. *School bullying in different cultures: Eastern and Western perspectives* (Cambridge, Cambridge University Press).

- ; Mahdavi, J.; Carvalho, M.; Tippett, N. 2006. *An investigation into cyberbullying, its forms, awareness and impact, and the relationship between age and gender in cyberbullying*, A Report to the Anti-Bullying Alliance (Londres).

Sperry, L. 2009. "Workplace mobbing and bullying: a consulting psychology perspective and overview", en *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, Vol. 61, N.º 3, págs. 165-168.

Stats NZ. 2018. *Harmful digital communication offences*. Disponible en: <https://www.justice.govt.nz/justice-sector-policy/research-data/justice-statistics/data-tables/#harmful-digital> [septiembre de 2019].

Supiot, A. 1994. *Critique du droit du travail* (Paris, Presses Universitaire de France).

Thomas, H.J.; Connor, J.P.; Scott, J.G. 2015. "Integrating Traditional Bullying and Cyberbullying: Challenges of Definition and Measurement in Adolescents - a Review", en *Educational Psychology Review*, Vol. 27, N.º 1, págs. 135-152.

Török, E.; Hansen, A. M.; Grunderup, M. B.; Garde, A. H.; Høgh, A.; Nabe-Nielsen, K. 2016. "The association between workplace bullying and depressive symptoms: the role of the perpetrator", en *BMC Public Health*, Vol. 16, págs. 993-1003.

Tracy, S. J.; Lutgen-Sandvik, P.; Alberts, J. K. 2006. "Nightmares, demons, and slaves: exploring the painful metaphors of workplace bullying", en *Management Communication Quarterly*, Vol. 20 núm. 2, págs. 148-185.

Trépanier, S.-G.; Fernet, C.; Austin, S. 2012. "Workplace psychological harassment in Canadian nurses: A descriptive study", en *Journal of Health Psychology*, Vol. 18, N.º 3, págs. 383-396.

Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE). 2019. COMUNICADO DE PRENSA n.º 69/19, 4 de junio de 2019 (Luxemburgo). Disponible en:

<https://curia.europa.eu/jcms/upload/docs/application/pdf/2019-06/cp190069es.pdf> [junio de 2019].

Tsoukas, D.; Delichas, M.; Toufekoula, C.; Spyrouli, A. 2015. "The Role of Labour Inspectorates in Tackling the Psychosocial Risks at Work in Europe: Problems and Perspectives", en *Safety and Health at Work*, Vol. 6, N°. 4.

UNI Global Union. 2000. *Online rights at work: A UNI P&M code of practice*. Disponible en: https://www.uniglobalunion.org/sites/default/files/attachments/pdf/OnlineRightsAtWork_EN-print.pdf [septiembre de 2019].

University of Sheffield. 2012. *Hidden cyberbullying is as common as conventional counterpart in the workplace*. Disponible en: <https://www.sheffield.ac.uk/news/nr/cyberbullying-festival-social-sciences-christine-sprigg-carolyn-axtell-sam-farley-1.222243>.

Vanachter, O. 2018. "Veronderstelt geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk contact tussen slachtoffer en dader?", en *Nieuwsbrief Arbeidsveiligheid*, N°. 21.

Wachs, S. 2012. "Moral disengagement and emotional and social difficulties in bullying and cyberbullying: differences by participant role", en *Emotional and Behavioural Difficulties*, Vol. 17, N°. 3-4, págs. 347-360.

Wang, C.; Ryoo, J. H.; Swearer, S. M.; Turner, R.; Goldberg, T. S. 2017. "Longitudinal Relationships between Bullying and Moral Disengagement among Adolescents", en *J Youth Adolescence*, Vol. 46, N°. 6, págs. 1304-1317.

Weatherbee, T.G. 2010. "Counterproductive use of technology at work: Information & communications technologies and cyberdeviancy", en *Human Resources Management Review*, Vol. 20, N°. 1, págs. 35-44.

West, B.; Foster, M.; Levin, A.; Edmison J. 2014. "Cyberbullying at Work: In Search of Effective Guidance", en *Laws*, Vol. 3, N°. 3, págs. 598-617.

Willard, N. E. 2007. *Cyberbullying and Cyberthreats: Responding to the Challenge of Online Social Aggression, Threats, and Distress* (Champaign, Research Press).

Williams, M. 2017. *The bullying and fear at the heart of zero-hour contracts*. Disponible en: <https://www.theguardian.com/careers/2017/mar/27/the-bullying-and-fear-at-the-heart-of-zero-hour-contracts> [septiembre de 2019].

Zapf, D. 1999. "Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work", en *International Journal of Manpower* 1999, Vol. 20, N°. 1/2, págs. 70-85.

Zapf, D.; Gross, C. 2001. "Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension", en *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 10, N°. 4, págs. 497-522.

Zsoldos, E.; Mahmood, A.; Ebmeier, K. P. 2014. "Occupational stress, bullying and resilience in old age", en *Maturitas*, Vol. 78, págs. 86-90.

► **Agradecimientos**

Este estudio también fue preparado en el marco de la beca Odysseus "Employment rights and labour protection in the on-demand economy" ("Derechos laborales y protección laboral en la economía basada en la demanda") concedida por la *FWO Research Foundation - Flanders* al profesor De Stefano. Estamos muy agradecidos a Manuela Tomei, Martine Humblet, Manal Azzi, Valentina Beghini, Jae-Hee Chang, Victor Hugo Ricco y María Luz Vega por sus muy provechosos comentarios sobre este estudio y a Rasha Tabbara por su valioso apoyo. Se aplican las exenciones de responsabilidad habituales.

► **Impulsar la justicia social, promover el trabajo decente**

La Organización Internacional del Trabajo es la agencia de las Naciones Unidas para el mundo del trabajo. Reunimos a gobiernos, empleadores y trabajadores a fin de mejorar las condiciones de trabajo de todas las personas, promoviendo un enfoque del futuro del trabajo centrado en el ser humano a través de la creación de empleo, los derechos en el trabajo, la protección social y el diálogo social.

ilo.org

► **Organización Internacional del Trabajo**

Conditions of Work and Equality Department (WORKQUALITY)

Conditions of Work and Equality Department (WORKQUALITY)

International Labour Organization

Route des Morillons 4

1211 Geneva 22

Switzerland

Tel. +41 22 799 6550

workquality@ilo.org



ISBN 978-92-2-031873-7



9 789220 318737