



©EU-OSHA, Fotograf Tomas Bertelsen



©iStockphoto-coffeeakai



©iStockphoto-vadimguzhva



©EU-OSHA, David Tijero Osorio

Enfoque europeo (y internacional) de ciberacoso y afrontamiento empresarial

Sarah Copsey, Gerente de proyectos

23.11.2023 Cíberacoso en el ambiente laboral, XIII Jornadas de psicología laboral, OSALAN, Palacio Euskalduna



Objetivo de la Agencia



- Con el fin de promover mejoras en el medio laboral, la Agencia **proporciona información** técnica, científica y económica a todos los que están comprometidos en temas de seguridad y salud en el trabajo
- Dicha información está disponible en la **página web**
- Tripartito: **consejo de dirección** formado por representantes de los empresarios, trabajadores y gobiernos
- **Puntos Focales Nacionales: INSST**

El Parlamento Europeo

- **La digitalización y las nuevas tecnologías han dado origen a un mundo del trabajo que ha cambiado radicalmente**, con nuevas formas de trabajar a través de las plataformas laborales remotas y digitales habilitadas a través de dispositivos móviles, las redes descentralizadas de información y los análisis de macrodatos. Hoy en día, hay un gran número de trabajadores que realizan sus funciones en plataformas digitales alejadas de la oficina.
- **En estos enclaves laborales puede que haya un mayor riesgo de ciberviolencia**, como ciberpersecución, trolling, ciberacoso y ciberhostigamiento, discursos de odio en línea y el abuso sexual y pornografía no consentida basada en imágenes (Parlamento Europeo, 2018 y 2021).
- European Parliament (2018) Cyber violence and hate speech online against women. Brussels, European Parliament. » European Parliament (2021) Combatting gender-based violence: Cyber violence. European Added Value Assessment. Brussels, European Parliament.

Reconocimiento del ciberacoso como un riesgo en definiciones

- **Health and Safety Executive (HSE) (R.U.) define la violencia de terceros como:**
 - Cualquier incidente en el que una persona es maltratada, amenazada o agredida en circunstancias relacionadas con su trabajo
 - esto puede incluir: abuso verbal o amenazas, incluyendo cara a cara, **en línea** y a través del teléfono, ataques físicos
- **ACAS (Servicio nacional de arbitraje) (R.U.) El ciberacoso en el lugar de trabajo es**
 - cualquier forma de intimidación, acoso o victimización en línea a través de medios sociales como blogs o sitios de redes sociales. Fotografías inapropiadas, comentarios ofensivos o amenazadores o información personal sensible pueden ser publicados de forma vengativa. El objetivo puede ser un gerente o un empleado

EU-OSHA 2018 Estudio prospectivo sobre los riesgos nuevos y emergentes para la seguridad y salud en el trabajo asociados a la digitalización en 2025

https://osha.europa.eu/sites/default/files/ES_Foresight_emerging_risks.pdf

- **El ciberacoso es habitual** en muchos lugares de trabajo y sectores
- La mayor dependencia de las redes sociales y de internet con fines laborales podría **incrementar** el ciberacoso por parte de competidores, compañeros, partes interesadas o troles cibernéticos
- **La comunicación virtual carece de la riqueza** de la comunicación presencial y la falta de contacto social puede impedir que las habilidades sociales se desarrollen adecuadamente
 - un entorno de comunicación más negativo y una sensación de despersonalización
- Unas interfaces innovadoras podrían **contrarrestar este efecto** en cierta medida

Data limitada

- **Los datos sobre ciberviolencia y ciberacoso en el centro de trabajo son limitados**
- **En una encuesta en 10 países, el 9 % de los entrevistados había tenido alguna experiencia en línea de un comportamiento intimidador de algún compañero (Loh y Snyman, 2020)**
- **Unos estudios nacionales revelan incidencias de ciberviolencia que afectan:**
 - a entre el 14 % y el 20 % de los empleados universitarios (Reino Unido)
 - al 22 % de los docentes (República Checa)
 - al 22 % de los periodistas (Suecia)
 - y al 72 % de los funcionarios públicos (Australia)
- **Las mujeres se ven desproporcionalmente afectadas (De Stefano et al., OIT, 2020)**
 - Las trabajadoras jóvenes se ven especialmente afectadas por el ciberacoso

Fuente: https://www.thirdpartyviolence.com/_files/ugd/549202_47ee4f9e9000464e8180c88c266e3efb.pdf

Las mujeres son más expuestas

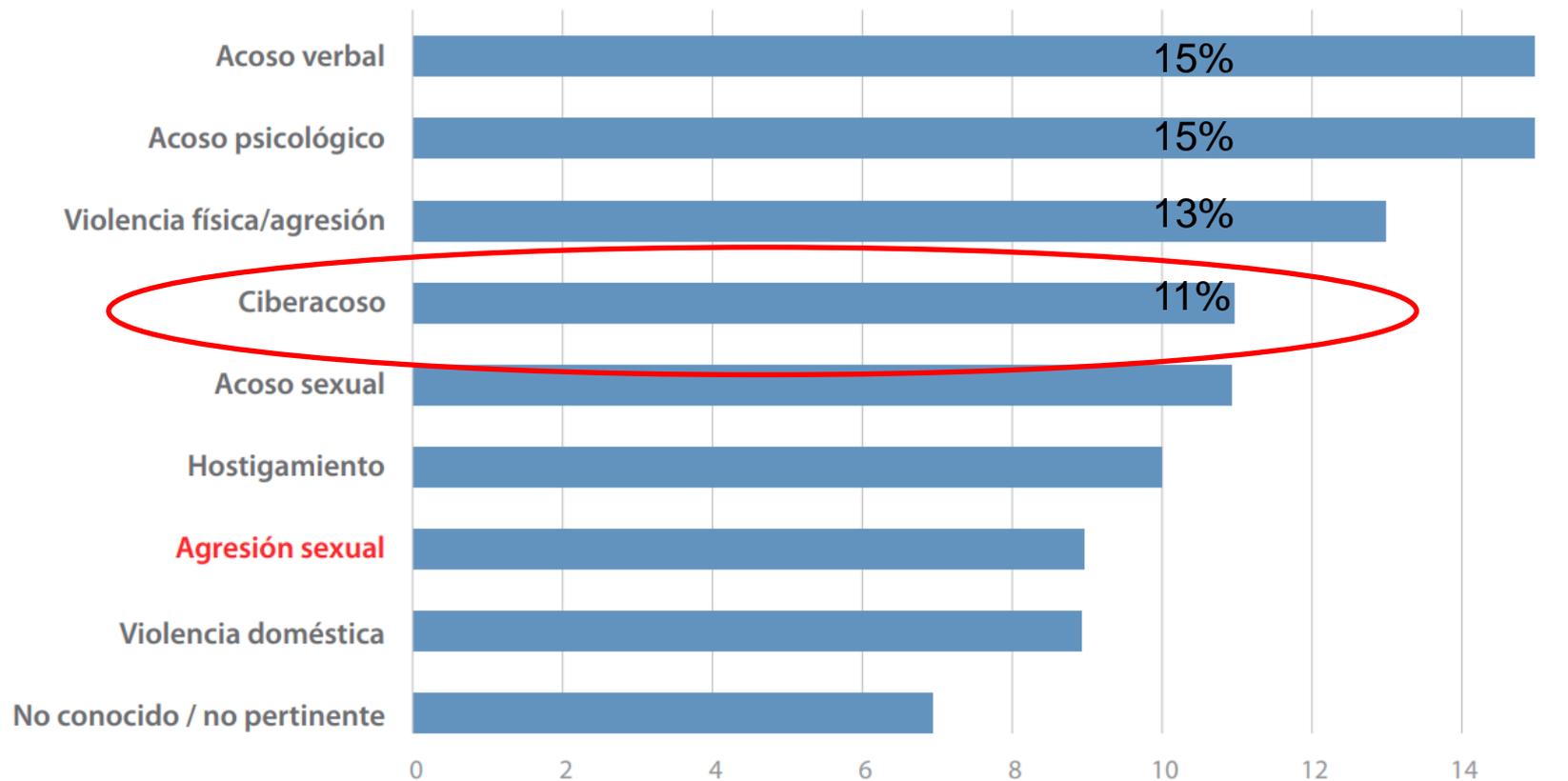
▪ Los abusos en línea contra las mujeres periodistas:

- Son especialmente frecuentes cuando la información se refiere a política, derecho, economía, deporte, derechos de la mujer y feminismo
- Tienden a ser más grave que el que sufren los hombres,
- Es probable que incluyan amenazas:
 - de violación o imágenes sexualmente gráficas y ofensivas
 - contra miembros de la familia

Posetti, Shabbir, Maynard, Bontcheva, Aboulez, The Chilling: Global Trends in Online Violence Against Women Journalists, 2021

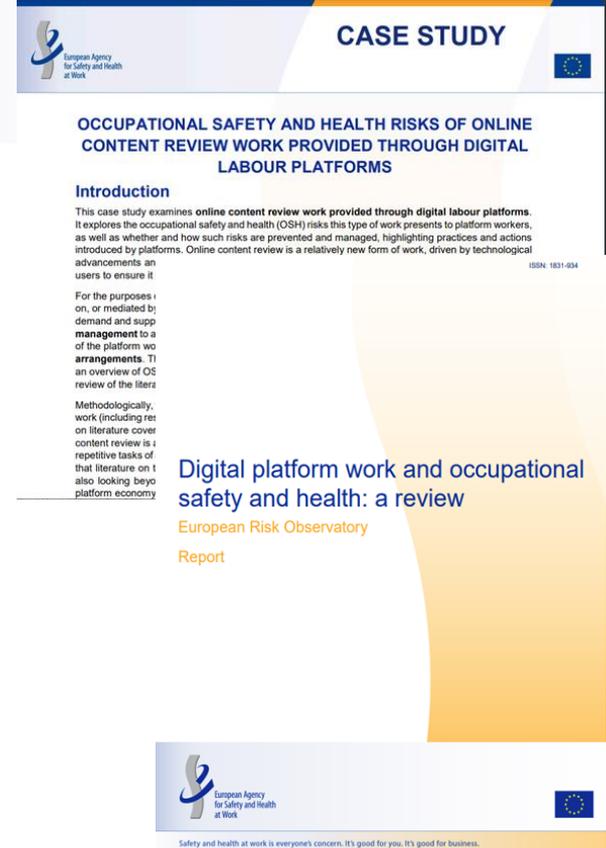
Encuesta de los interlocutores sociales de los sectores de sanidad, educación, administración local y regional, comercio y seguridad privada (2021-2022) Fuente: https://www.thirdpartyviolence.com/_files/ugd/549202_47ee4f9e9000464e8180c88c266e3efb.pdf

Gráfico 4: Principales tipos de violencia y acoso de terceros, todos los sectores (%)



El trabajo en las plataformas digitales

- Los trabajadores de plataformas en línea pueden sufrir ciberacoso
 - La bibliografía es escasa
- Los revisores y moderadores de contenidos suelen firmar acuerdos de confidencialidad
 - ayudan a proteger su identidad
 - pero implican que los trabajadores no pueden hablar de su empleo – se quedan solos
- (Arsht and Etcovitch, 2018; Iyer, 2020; Meskill, 2021).



EU-OSHA, 2022, Digital platform work and occupational safety and health: overview of regulation, policies, practices and research p19

<https://osha.europa.eu/en/publications/digital-platform-work-and-occupational-safety-and-health-overview-regulation-policies-practices-and-research>

<http://osha.europa.eu>

La digitalización aumenta la violencia del público, clientes etcétera

- Aumento de las expectativas de los clientes, p. servicio instantáneo
- Frustración del cliente/cliente con los sistemas automatizados...
- Los trabajos fáciles están tratados por algoritmos: los humanos se quedan con los complicados
- Redes sociales – en línea puede significar anonimato
- Ciberacoso, por el público en general, por cualquiera, en cualquier momento
- La protección de los datos personales ya es una cuestión de salud y seguridad

Gestión de riesgos de ciberacoso del público

- Adoptar y adaptar el **mismo enfoque** usado ya para prevenir la violencia de terceros
- Formulación de **una política clara**, con procedimientos/protocolos
- **Evaluación de riesgos** – tener en cuenta el teletrabajo y el acoso cibernético
 - Encuesta – DÓNDE, cuándo, cómo, quién lo hacer
 - Sistema para registrar incidencias – de acceso fácil
- **Acción** - planificada - multidimensional - basada en la evaluación de riesgos
- **Información, formación y sensibilización** – trabajadores y gerentes
- **Incidentes** – apoyo, investigación (sin culpar a la víctima), seguimiento
- **Cooperación** con las autoridades, plataformas de medios
- Busque **información externa** cuando sea necesario, contactar con la policía y las redes sociales
- **Diálogo permanente** con los trabajadores y las partes interesadas
 - Asociaciones de padres y profesores, grupos de pacientes, policía
- **Revisar**

Questionario psicosocial de Copenhagen (COPSOQ)

<https://www.copsoq-network.org/assets/Uploads/COPSOQ-network-guidelines-an-questionnaire-COPSOQ-III-180821.pdf>

Unpleasant Teasing	UT	UT1	LONG	Have you been exposed to unpleasant teasing at your workplace during the last 12 months?	4
		UT2	LONG	If yes, from whom? (You may tick off more than one)	5M
Cyber Bullying	HSM	HSM1	LONG	Have you been exposed to work-related harassment on the social media (e.g. Facebook), by e-mail or text messages during the last 12 months?	4
		HSM2	LONG	If yes, from whom? (You may tick off more than one)	5M
Sexual Harassment	SH	SH1	LONG	Have you been exposed to undesired sexual attention at your workplace during the last 12 months?	4
		SH2	LONG	If yes, from whom? (You may tick off more than one)	5M
Threats of Violence	TV	TV1	LONG	Have you been exposed to threats of violence at your workplace during the last 12 months?	4
		TV2	LONG	If yes, from whom? (You may tick off more than one)	5M
Physical Violence	PV	PV1	LONG	Have you been exposed to physical violence at your workplace during the last 12 months?	4

SafeWork Australia – pautas de buenas prácticas para gestionar los riesgos de abuso en línea

- Debe gestionar el riesgo de abuso en línea **como lo haría con cualquier otro peligro** en el lugar de trabajo.
- Los lugares de trabajo deben tener:
 - Un entorno de trabajo físico y en línea seguro
 - **Sistemas y procedimientos** de trabajo seguros **para prevenir y responder** a comportamientos como la violencia, la agresión, la intimidación y el acoso sexual en línea
 - **Una política** en el lugar de trabajo que establezca cómo el lugar de trabajo va a prevenir y responder a estos comportamientos, incluyendo normas de comportamiento aceptables para todos los trabajadores, clientes y consumidores
 - **Información, formación y supervisión** sobre, por ejemplo, qué hacer en caso de abuso en línea, cómo denunciarlo y cómo pueden acceder los trabajadores a los servicios de apoyo.
 - Debe **consultar** a sus trabajadores y a los representantes de salud y seguridad sobre los riesgos del abuso en línea y las formas de eliminar o minimizar estos riesgos.
- https://www.safeworkaustralia.gov.au/sites/default/files/2021-05/Workplace_online_abuse_employers.pdf

Periodismo - buenas prácticas para empresas

<https://onlineharassmentfieldmanual.pen.org/best-practices-for-employers/>

- **Tender la mano, escuchar** y reconocer
- **Evaluar el riesgo** – Para la persona, su familia y otros miembros del personal; Encuestar a los empleados para averiguar exactamente a qué están siendo sometidos.
- **Protocolos y políticas** para que los empleados sepan qué hacer en caso de ser objeto de un ataque - de fácil acceso. Incluye contratistas
- Desarrollar un **mecanismo de denuncia**
- **Ofrecer formación** p.ej. seguridad digital, autodefensa contra el abuso en línea e intervención de espectadores.
- **Recursos y servicios concretos** p.ej. Gestores de contraseñas;- Depuradores de datos; Soporte informático; atención a la salud mental; apoyo jurídico
- **Moderación de contenidos**, por ejemplo, cuando el público puede publicar comentarios sobre un artículo
- **Fomentar las redes de apoyo** entre los y las afectados
- Emitir una **declaración pública de apoyo**
- **Denunciar:** es más fácil para una organización
- Un **respiro temporal**

Ciberacoso contra los y las docentes

▪ Normas y procedimientos claros:

- Acceso a números de teléfono de profesores, direcciones de correo electrónico, sitios web sociales
- Protección de contraseñas, etc.
- Tomar medidas si se publica algo en un sitio web
- Teléfonos en clase o en la escuela
- Procedimientos para eventos/actuaciones fuera del horario escolar
- Normas para los alumnos: política de comportamiento escolar
- Enfoque global (políticas cubriendo empleadas/os y alumnas/os)

La violencia doméstica, el ciberacoso y el trabajo

- OIT Convenio 190 incluye La violencia doméstica
 - Propone que las empresas incluyen La violencia doméstica en sus evaluaciones de riesgos
- La violencia domestica puede adoptar la forma de ciberacoso y cybermaltrato y amenazas digitales
- En el lugar de trabajo - puede incluir agresiones y seguimiento por correos electrónicos o por la social media de la organización
- Mujeres teletrabajando pueden ser más vulnerable
- Puede que el agresor trabaja en el mismo lugar de trabajo, y puede utilizar las formas digitales de comunicación en la organización contra la víctima

DOMESTIC VIOLENCE IN THE WORKPLACE

1 Introduction

This paper discusses the role of employers in preventing domestic violence¹ and providing support for survivors in the world of work. It draws on good practices from employer-led policies and jointly negotiated agreements between employers and trade unions.

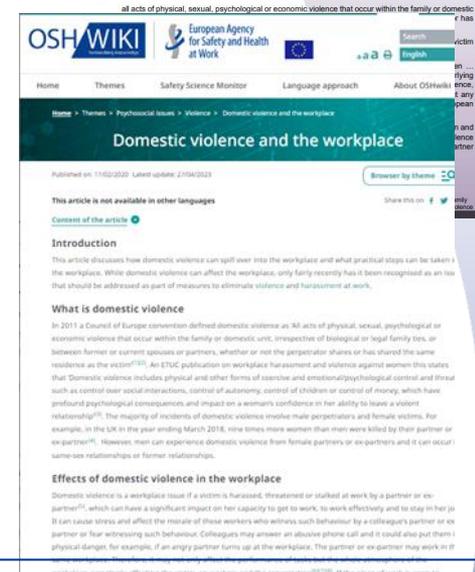
Domestic violence can affect a survivor's working life, health and wellbeing in multiple ways. It can negatively impact a survivor's participation in employment, financial independence, productivity at work, career progression and safety at work. Supporting survivors of domestic violence helps them stay safely in their jobs and progress in their careers. Addressing domestic violence as a workplace issue is important for human resources (HR) personnel, for union and employer representatives involved in negotiations for workplace policies and in implementing prevention programmes in occupational and safety policies and procedures, and for managers and occupational health professionals providing support for survivors.

In the EU, one in three women have been victims of violence against women or domestic violence, and as many as one in 5 women have suffered domestic violence (European Union Agency for Fundamental Rights (FRA), 2014). Many survivors of domestic violence are of working age and, in employment, so employers can play an important role in society's response to domestic abuse. ILO Convention 190² on violence and harassment in the world of work, adopted in 2019, and the accompanying recommendation 208³ have confirmed domestic violence as an issue that has implications for the workplace, and to which risk assessment could be applied. Employer surveys consistently indicate that around one in three working women has experienced at least one form of domestic violence during their working lives (European Trade Union Confederation (ETUC), 2017; ILO/JN Women, 2019; McFerran, 2011; Pilringer et al., 2019; Vodafone, 2021; Warren et al., 2016). Reports of an increase in domestic violence during the COVID-19 pandemic (EIGE, 2021a) highlight the importance of addressing it, including regarding teleworking.

1.1 What is domestic violence?

Domestic violence is defined in the Council of Europe's Istanbul Convention as:

all acts of physical, sexual, psychological or economic violence that occur within the family or domestic



The screenshot shows the OSHA WIKI page for 'Domestic violence and the workplace'. The page includes the OSHA logo, navigation tabs for Home, Themes, Safety Science Monitor, Language approach, and About OSHWiki. The article title is 'Domestic violence and the workplace', published on 11/02/2020 and last updated on 2/04/2022. It features a 'Consent of the article' section and an 'Introduction' section. The introduction discusses how domestic violence can spill over into the workplace and what practical steps can be taken. The 'What is domestic violence' section defines it according to the Istanbul Convention and provides statistics on its prevalence. The 'Effects of domestic violence in the workplace' section describes how it can impact workers' health and productivity.

<https://osha.europa.eu/en/publications/building-safe-spaces-domestic-violence-and-workplace>

- <https://oshwiki.osha.europa.eu/en/themes/domestic-violence-and-workplace>
- <http://osha.europa.eu>

La violencia doméstica, el ciberacoso y el trabajo: medidas

DOMESTIC VIOLENCE IN THE WORKPLACE

1 Introduction

This paper discusses the role of employers in preventing domestic violence¹ and providing support for survivors in the world of work. It draws on good practices from employer policies and jointly negotiated agreements between employers and trade unions.

Domestic violence can affect a survivor's working life, health and wellbeing in multiple ways. It can negatively impact a survivor's participation in employment, financial independence, productivity at work, career progression and safety at work. Supporting survivors of domestic violence helps them stay safely in their jobs and progress in their careers. Addressing domestic violence as a workplace issue is supported for human resources (HR) personnel, for union and employer representatives involved in negotiations for workplace policies and in implementing prevention programmes on occupational and safety policies and procedures, and for managers and occupational health professionals providing support for survivors.

In the EU, one in three women have been victims of violence against women or domestic violence, and as many as one in five women have suffered domestic violence (European Union Agency for Fundamental Rights, [FRA], 2014). Many survivors of domestic violence are of working age and in employment, so employers can play an important role in society's response to domestic abuse. ILO Convention 193 on violence and harassment in the world of work, adopted in 2019, and the accompanying recommendation, 209¹ have confirmed domestic violence as an issue that has implications for the workplace, and to which risk assessment could be applied. Employee surveys consistently indicate that around one in three working women has experienced at least one form of violence during their working life (European Trade Union Confederation [ETUC], 2017; ILO/UN Women, 2019; McFerran, 2011; Pilinger et al., 2019; Volden, 2001; Wathen et al., 2016). Reports of an increase in domestic violence during the COVID-19 pandemic (EIGE, 2021a) highlight the importance of addressing it, including regarding teleworking.

1.1 What is domestic violence?

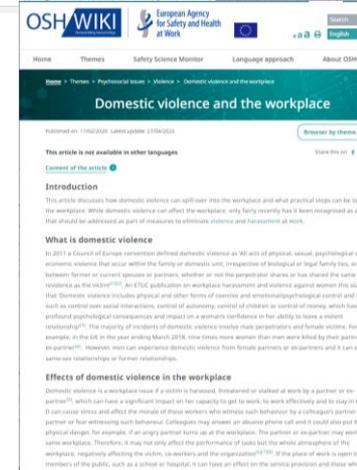
Domestic violence is defined in the Council of Europe's Istanbul Convention as:
all acts of physical, sexual, psychological or economic violence that occur within the family or domestic unit or between former or current spouses or partners, whether or not the perpetrator shares or has shared the same residence with the victim. (Council of Europe, 2014, Art. 3c)

The European Commission's definition of domestic violence highlights that anyone can potentially be a victim but that women are disproportionately affected by domestic violence:

Domestic violence is a form of violence against women as it disproportionately affects women... Women are disproportionately represented as victims of both forms of violence due to the underlying patterns of coercion, power and/or control. However, anyone can be a potential victim of such violence, regardless of their sex or gender. In the case of domestic violence, in particular, it can affect any person, including men, younger or older people, children and LGBTIQ+ persons. (European Commission, 2022, p. 1)

Evidence from prevalence surveys shows that on average 70% of victims of domestic violence are women and 30% men, although female victims are more likely to experience higher levels and severity of physical violence and coercive control than male victims. Women are murdered at work most frequently by an intimate partner.

¹ Domestic violence is a form of gender-based violence and is a violently defined domestic abuse, intimate partner violence or family violence.



- Incluir la violencia doméstica en sus políticas de prevención de violencia de terceros y acoso en el lugar de trabajo
- Incluir la violencia doméstica cuando planifica medidas encontrar el ciberacoso
- Garantizar la compatibilidad entre las políticas de prevención de la violencia y el acoso y los planes de igualdad
- Planes de seguridad específicas en colaboración con la víctima/superviviente, p.ej. cambiar su dirección de email
- Medidas específicas adicionales sobre cómo comunicar y apoyar a los supervivientes durante el trabajo a distancia, el teletrabajo y el trabajo híbrido
- Sanciones en caso de que los recursos del centro de trabajo se utilicen para perpetuar el abuso
- La protección de la privacidad y la dignidad de los empleados, p.ej. datos personales, de sus familiares, de cualquier persona bajo su guardia o custodia

Ratificaciones del Convenio 190 de la OIT en la U.E.

▪ Ratificada y en vigor

- Grecia
- Italia
- España

▪ Ratificada y se enterará en vigor en 2024

- Alemania
- Bélgica
- Francia
- Irlanda

Acuerdos de los interlocutores sociales europeos sobre la digitalización

- El acuerdo marco **intersectorial** sobre digitalización de los interlocutores sociales europeos (CES, Business Europe, SME United y CEEP) (2022)
 - tiene en cuenta la “calidad de las relaciones (colaboraciones, integración, posibilidades y momento para contactar, comunicaciones, ambiente laboral), el estilo de gestión, el acto de violencia o acoso, la gestión de conflictos, y los procesos y mecanismos de apoyo”
- **Declaración común de los interlocutores sociales sector de enseñanza (ETUCE y EFEE) sobre la violencia y acoso de terceros y digitalización (15.12.2021)**
- **Declaración en común de los interlocutores sociales en el sector de telecomunicaciones (2022)**
 - “Ataques contra los empleados de telecomunicaciones”. Publicada como respuesta ante la escalada de desinformación relativa al 5G y la tecnología móvil en las plataformas de medios sociales, incluido un aumento del acoso asociado a las denuncias falsas de que las antenas de telecomunicaciones son peligrosas para la salud y la vinculación del 5G con la propagación del coronavirus.
 - En un compromiso conjunto firmado en marzo 2022 han condenado todas las formas del ciberviolencia
- **Comité de dialogo social del sector de administración acordó un acuerdo marco sobre la digitalización** - El ciberacoso y la violencia doméstica se identifican como riesgos asociados a la digitalización del mundo del trabajo

Conclusiones

- El ciberacoso no es un riesgo nuevo - es una nueva forma de riesgos ya conocidos
- Aunque presenta nuevos retos – p.ej. el uso de redes sociales personales - se puede y se debe aplicar los sistemas de prevención ya usados para abordar la violencia de terceros o el acoso laboral
- Un enfoque holístico, sistémico y sistemático
 - Políticas coherentes en materia de seguridad de los datos, acoso, teletrabajo y SST
- Una evaluación de riesgos actualizada que aborde explícitamente estas cuestiones
 - Tener en cuenta el teletrabajo, los nuevos sistemas digitales



Campaña 2023-2025 «Trabajos saludables»

Trabajos seguros y saludables en la era digital

Garantizar una prevención eficaz en el mundo digital del trabajo

➤ Encontrará más información en el sitio web de la campaña:

<https://healthy-workplaces.eu/es>

Gracias

Sarah Copsey copsey@osha.europa.eu



Managing stress and psychosocial risks E-guide

Psychosocial risks in the workplace can be successfully managed.

The information in this e-guide will help you understand more about stress and psychosocial risks and how they may take the form of:

Healthy workers, thriving companies — a practical guide to wellbeing at work

Tackling psychosocial risks and musculoskeletal disorders in small businesses



Safety and health at work is everyone's concern. It's good for you. It's good for business.



Psychosocial risks theme page:

<https://osha.europa.eu/en/themes/psychosocial-risks-and-stress>

Digitalisation and occupational safety and health (OSH)

GUIDE FOR ASSESSING THE QUALITY OF RISK ASSESSMENTS AND RISK MANAGEMENT MEASURES WITH REGARD TO PREVENTION OF PSYCHOSOCIAL RISKS

Non-Binding Publication for EU Labour Inspectors

Senior Labour Inspectors' Committee Working Group: New and Emerging Risks (EMEX)

Adopted on October 6th 2018

