



**MEMORIA ESTATAL**

**2019-2020**

**Laura Sequera Molina**

Coordinadora Nacional del Defensor del Profesor



<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>2. EQUIPO DE TRABAJO</b>	<b>5</b>
<b>3. CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO</b>	<b>7</b>
<b>4. EL DEFENSOR DEL PROFESOR</b>	<b>8</b>
4.1 ¿Qué es “El Defensor del Profesor”?	
4.2 ¿Cómo surgió?	
4.3 ¿Cómo funciona?	
4.4 ¿Qué queremos conseguir?	
<b>5. ANÁLISIS DE LOS DATOS</b>	<b>10</b>
5.1 Evolución interanual	
5.2 Comparación de resultados estadísticos de los cursos 2018/19 Y 2019/20	
5.3 Casos por Comunidades Autónomas	
5.4 Etapas educativas	
5.5 Problemas relacionados con los alumnos	
5.6 Problemas relacionados con las familias	
5.7 Problemas relacionados con el ámbito laboral	
5.8 Salud del profesorado	
5.9 Apoyo del Servicio de Inspección	
5.10 Actuaciones	
5.11 Contacto	
<b>6. CONSECUENCIAS PARA LOS DOCENTES</b>	<b>24</b>
<b>7. INTERVENCIÓN</b>	<b>25</b>
<b>8. CONCLUSIONES</b>	<b>28</b>
<b>9. PROPUESTAS DE MEJORA</b>	<b>29</b>
<b>10. COMPROMISO</b>	<b>30</b>
<b>11. BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>31</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

El servicio del Defensor del Profesor del sindicato ANPE, hace públicos los datos más significativos de las intervenciones realizadas con los docentes de diferentes comunidades autónomas en relación con la situación de convivencia escolar desde el año 2005.

El objetivo fundamental de este informe es dar a conocer a la opinión pública en general y, sobre todo, a la comunidad educativa, el trabajo que se ha realizado durante el curso 2019-2020, en relación con las situaciones de falsas acusaciones, acoso y violencia hacia los docentes en nuestro país.

A lo largo del mismo se exponen los datos recogidos por los distintos defensores que atienden este servicio, repartidos por toda la geografía española. ANPE es un sindicato de educación pública, sin embargo, El defensor del Profesor atiende a todas las demandas en la educación pública o privada, al igual que a afiliados y no afiliados porque creemos en la ayuda y eficacia del servicio.

Como núcleo del documento analizaremos los datos de todos los casos atendidos durante el curso 2019-2020. Destacaremos, entre otros, aspectos como la etapa educativa, la situación problemática y la intervención desarrollada con los compañeros que solicitan la ayuda de ANPE. En este sentido se destacan las consecuencias que se manifiestan sobre la salud mental del docente que sufren situaciones de acoso.

Para finalizar se exponen las conclusiones derivadas de la valoración de los resultados obtenidos y las reivindicaciones que realiza ANPE ante la administración educativa en relación con los temas de convivencia escolar, con el objetivo fundamental de reducir significativamente los casos de acoso y violencia en los centros.

## 2. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo está formado por los siguientes profesionales:



### Coordinadora Nacional Laura Sequera Molina

675 241 170  
anpecoordinadora@eldefensordelprofesor.es



### Andalucía Mª Ángeles Guzmán de Quero

673 259 862  
anpeandalucia@eldefensordelprofesor.es



### Aragón Teresa Hernández Jiménez

640 157 742  
anpearagon@eldefensordelprofesor.es



### Asturias Montse Fernández García

618 590 028  
anpeasturias@eldefensordelprofesor.es



### Baleares Juanjo Suau Moragues

650 671 329  
anpeillesbalears@eldefensordelprofesor.es



### Canarias Domingo Rodríguez Martín

608 018 008  
anpecanarias@eldefensordelprofesor.es



### Cantabria Felisa Hidalgo Saiz

682 908 062  
anpecantabria@eldefensordelprofesor.es



### Castilla La Mancha Genoveva Jimenez Ortiz

620 501 049  
anpecastillalamancha@eldefensordelprofesor.es



### Castilla y León María José Martín Vicente

655 555 187  
anpecastillayleon@eldefensordelprofesor.es



### Cataluña Carmen Alonso López

933 012 913  
anpecatalunya@eldefensordelprofesor.es



### Ceuta Remedios Acosta González

678 271 259  
anpeceuta@eldefensordelprofesor.es



### Comunidad Valenciana Vicente Octavio Ferrís Castell

658 854 707  
anpecomunidadvalenciana@eldefensordelprofesor.es



**País Vasco**  
**Mertxe Aramendia Luzuriaga**  
 945 254 223  
 anpeeusyadi@eldefensordelprofesor.es



**Extremadura**  
**Beatriz Berrocal Gonzalo**  
 699 526 670  
 anpeextremadura@eldefensordelprofesor.es




**Galicia**  
**Julio Trashorras de la Fuente**  
 650 375 050  
 anpegalicia@eldefensordelprofesor.es



**La Rioja**  
**Clara Álvarez Clavijo**  
 941 262 687  
 anpelarioja@eldefensordelprofesor.es



**Madrid**  
**Mª Guadalupe Pérez**  
 915 220 827  
 anpemadrid@eldefensordelprofesor.es



**Madrid**  
**Laura Sequera Molina**  
 915 220 827  
 anpemadrid@eldefensordelprofesor.es



**Madrid**  
**José Antonio Carmona Gómez**  
 915 220 827  
 anpemadrid@eldefensordelprofesor.es



**Melilla**  
**Sergio Rincón Carro**  
 952 682 527  
 anpemelilla@eldefensordelprofesor.es

**Murcia**  
**Miguel Caballero Ródenas**  
 968 225 979  
 anpemurcia@eldefensordelprofesor.es



**Navarra**  
**Marijose Gúrpide Alvira**  
 628 251 196  
 anpenavarra@eldefensordelprofesor.es

Los compañeros realizan su tarea en cada una de las comunidades autónomas. Esta estructura permite que la intervención sea más personalizada puesto que cada región tiene su propia administración educativa y una normativa diferenciada en temas de convivencia.

### 3. CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO

En primer lugar, resaltaremos que los datos tratados en este Servicio son totalmente confidenciales permitiendo a los docentes expresarse con total libertad.

El estudio realizado se enmarca en un paradigma interpretativo, porque analiza la realidad y hay una relación directa entre investigadores y lo investigado. La investigación educativa interpretativa enfatiza la comprensión e interpretación de la realidad educativa desde los significados de las personas implicadas en los contextos educativos, Arnal y otros (1992).

El paradigma interpretativo implica una metodología predominantemente cualitativa, en el análisis de la realidad de estudio de casos que completamos con elaboración de datos de tipo cuantitativo.

Por tanto, existe una complementariedad de instrumentos cualitativos y cuantitativos. Cook y Reichardt (2005), señalan que parte del debate actual sobre los métodos cualitativos y cuantitativos no se centra en cuestiones productivas y, en consecuencia, a la hora de ir a la realidad, estas clasificaciones no se desarrollan de manera tan lógica como se plantean en teoría, de manera que crean cismas entre los dos tipos de métodos e instrumentos, sin necesidad.

Ninguno de los dos paradigmas es mejor uno que el otro, simplemente sabemos hoy en día que son complementarios y cada uno tiene sus límites y aportaciones.

En este estudio se desarrollan procesos de tipo cualitativo, porque las personas que acuden al servicio del Defensor del Profesor aportan los datos de forma abierta, dando las referencias que consideran oportunas. No responden a un cuestionario estandarizado y cuantitativo, puesto que iría en contra de la atención, apoyo y confidencialidad del servicio.

Los resultados se cuantifican con el objetivo de dar una información esencial de lo que está sucediendo en nuestra comunidad educativa y en el ámbito Nacional. Sólo así se puede comunicar la información, para que entre todos podamos mejorar las condiciones en las que se están llevando a cabo los procesos de enseñanza aprendizaje de los futuros ciudadanos.

## **4. EL DEFENSOR DEL PROFESOR**

### **4.1 ¿Qué es El Defensor del Profesor?**

El Defensor del Profesor es un servicio de ámbito nacional, que ANPE pone a disposición de todos los docentes que necesiten ayuda ante cualquier tipo de acoso e intimidación en las aulas, ya sea por situaciones relacionadas con los padres, los alumnos, la administración educativa o los propios compañeros.

### **4.2 ¿Cómo surgió?**

Tras la detección de un gran número de consultas en relación con situaciones que versaban sobre este tema, el Comité ejecutivo nacional de ANPE decidió crear un servicio ad hoc, con la intención de seleccionar a personas concretas para poder dar respuesta a estos temas. Con el paso de los años hemos visto cómo este servicio se ha ido consolidando hasta ser uno de los servicios más representativos de ANPE. Es un servicio que se puso en marcha en el curso 2005-2006. Partiendo de la comunidad de Madrid, se extendió por el resto de las comunidades autónomas, así como Ceuta y Melilla. En cada una de ellas existe un compañero docente, en la mayoría de los casos de la especialidad de Orientación educativa que se encarga de atender las demandas que van surgiendo a lo largo del curso escolar. La intención es atender las necesidades desde la misma comunidad puesto que en cada una de ellas existe una normativa concreta sobre convivencia.

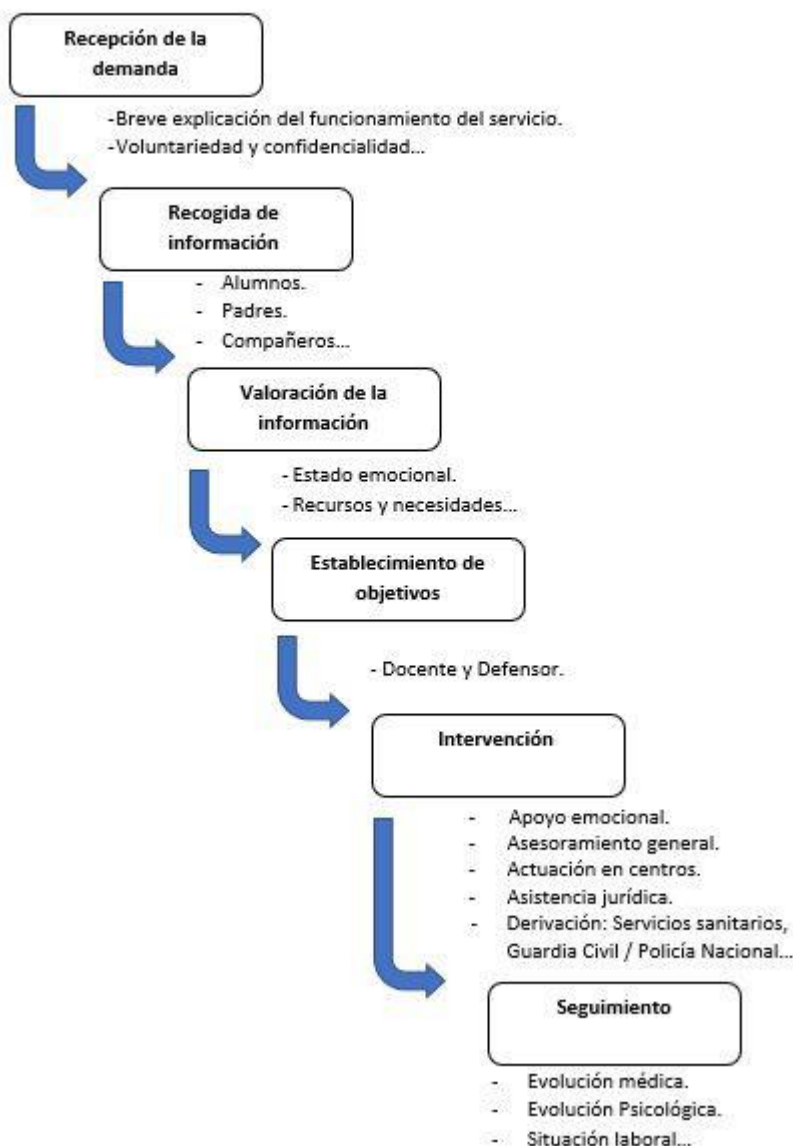
### **4.3 ¿Cómo funciona?**

La recepción de la petición de ayuda se gestiona a través de diferentes vías. Lo más habitual es la llamada telefónica, pero también existe la posibilidad de hacerlo a través del correo electrónico o mediante un encuentro personal. En todos los casos se realiza una recogida de los datos más significativos de los afectados y de la situación que viven (problema que les afecta, tiempo que hace que lo padecen, evolución del problema, intervenciones realizadas, etc.). Toda esta información es voluntaria y se trata de forma confidencial. Tras la recogida de la información se valora de la forma más precisa posible y se trata de buscar la respuesta más ajustada para contribuir a una evolución favorable del caso. La intervención presenta un amplio espectro de respuestas, desde la información sobre la normativa de convivencia, hasta la intervención en el propio centro educativo, pasando por el asesoramiento, el apoyo o las orientaciones metodológicas más apropiadas. En los casos más graves se indica la necesidad de ser atendido por un facultativo médico y/o la denuncia ante Policía Nacional o Guardia Civil. En función de la problemática de cada uno, asesorando, poniendo en conocimiento de los interesados las acciones concretas que pueden emprender para activar los diferentes recursos de que disponemos, tanto a nivel de la Comunidad Escolar como de la Administración, a fin de que los agentes sociales intervengan para detener el problema. Sólo asumiendo cada uno nuestra responsabilidad y actuando con seriedad y rigor, sin bajar la guardia, podremos atajar este y otros problemas de convivencia en nuestros Colegios e Institutos. Las consultas que se realicen serán atendidas por un Psicólogos, asesores jurídicos, pedagogos y docentes con experiencia en estas situaciones, que asesorarán y orientarán, a nivel profesional, sindical y jurídico a las personas que se dirigen a nosotros en función del caso que nos planteen.



## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

El esquema general de actuación ante la petición de ayuda de un docente es el siguiente:



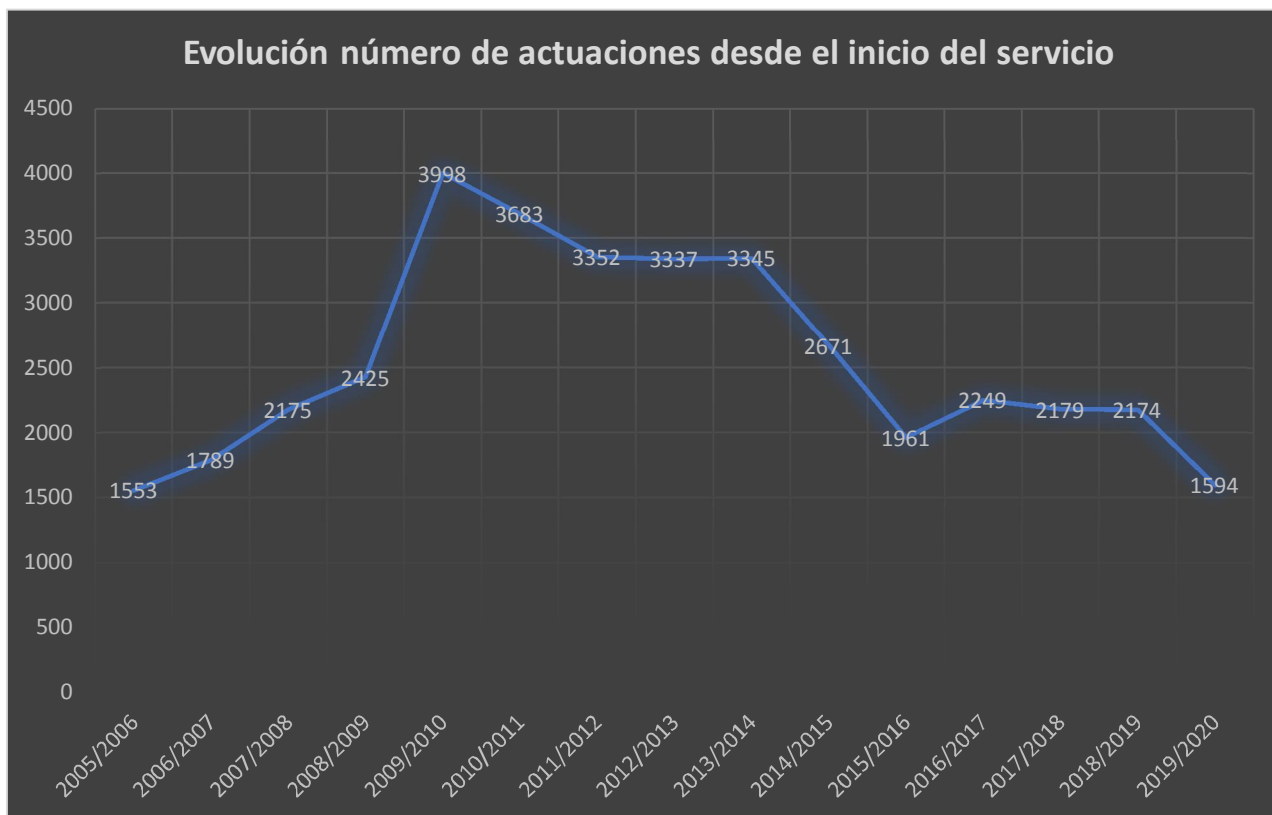
#### 4.4 ¿Qué queremos conseguir?

- Coordinar y desarrollar la figura del defensor del profesor en todas las Comunidades Autónomas.
- Atender al profesor, respetando en todo momento el anonimato.
- Informar, asesorar, evaluar y defender al profesorado ante la situación de conflictividad.
- Resolver las situaciones conflictivas, poniendo en marcha los mecanismos necesarios para la solución.
- Reflejar estadísticamente los datos generales obtenidos y confeccionar informes analizando la incidencia de estos hechos, sus causas y repercusiones.
- Denunciar y dar a conocer los datos en relación con los problemas de convivencia en los centros.
- Mejorar la convivencia escolar

## 5. ANÁLISIS DE DATOS

### 5.1 Evolución interanual

Los 38.485 casos atendidos en los 16 años de vida del Servicio se reparten de forma irregular por los diferentes ejercicios. Desde el primer año que comenzó atendiendo a 1.553, hasta los 1594 presentados en este informe, ha habido diferentes vaivenes en cuanto al número de casos, llegando en su punto más alto hasta los 3.998 docentes que se atendieron en el curso 2009-2010. El curso 2019-2020 se observa que el número de actuaciones ha sido inferior al del curso pasado debido a la situación de emergencia sanitaria que hemos tenido y al confinamiento domiciliario, pasando de 2174 en el curso 2018/2019 a 1594 en el curso actual 2019/2020 en un contexto de crisis sanitaria y confinamiento domiciliario en el último trimestre del curso.

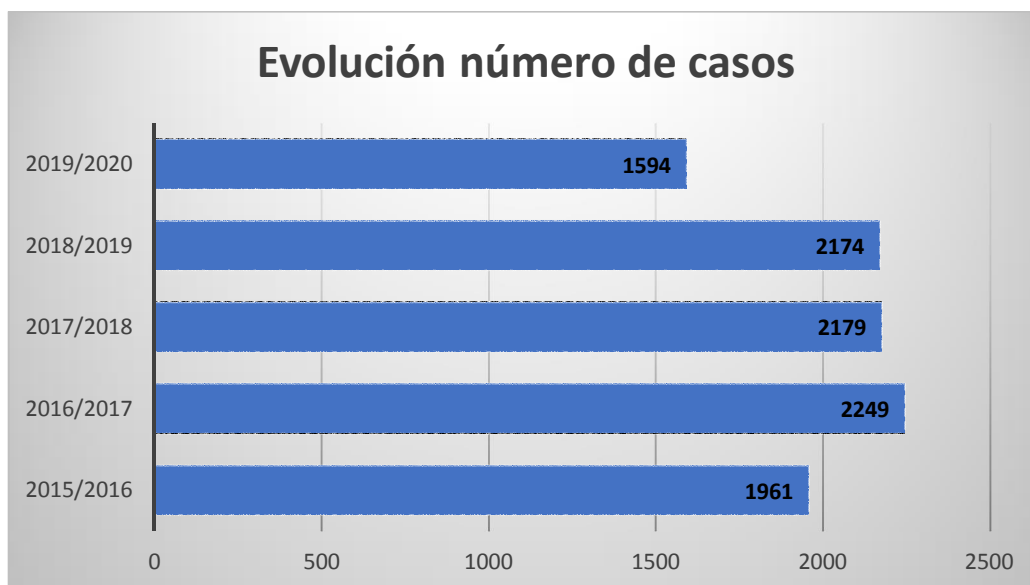


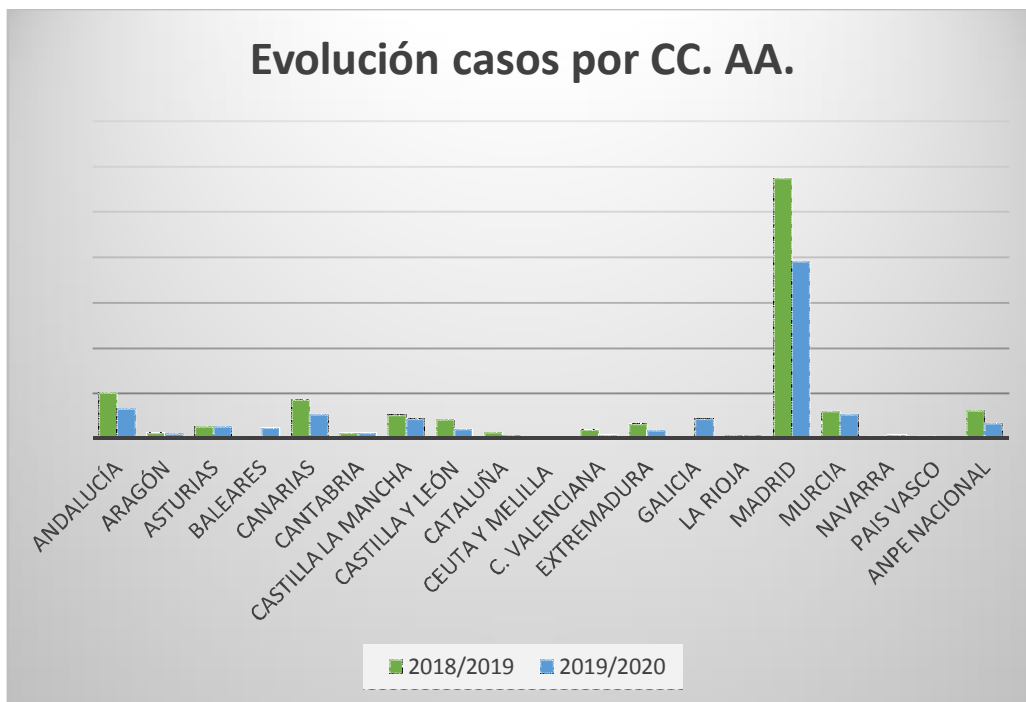
## 5.2 Comparación de resultados estadísticos de los cursos 2018/19 y 2019/20

ÍTEM	CURSO 2019/2020	CURSO 2018/19	Variación
Número de actuaciones	1594	2174	-580
<b>NIVEL</b>			
	%	%	Variación %
Infantil	5	7	-2
Primaria	40	44	-4
Secundaria	44	40	+4
Formación Profesional	7	4	+3
Otros (CEE, Adultos, EOEP, conservatorios, EOI...)	4	5	0
<b>A) PROBLEMAS RELACIONADOS CON ALUMNADO</b>			
	%	%	Variación %
1. Problemas para dar clase	21	21	=
2. Agresión entre alumnos	7	9	-2
3. Agresión de alumnos al profesorado	5	6	-1
4. Faltas de respeto	22	23	-1
5. Acoso de alumnado al profesorado	11	11	=
6. Amenaza de alumnos	12	10	+2
7. Ciberacoso TIC (grabaciones, WhatsApp, redes...)	11	10	+1
8. Daños contra la propiedad	1	2	-1
<b>B) PROBLEMAS RELACIONADOS CON FAMILIAS</b>			
	%	%	Variación %
1. Agresión física al profesorado	2	3	-1
2. Acoso de padres	29	29	=
3. Denuncia de padres	17	21	-4
4. Falta de respeto de padres	27	25	+2
5. Presión para modificar notas	8	7	+1
6. Acusaciones carentes de fundamento	27	26	+1
7. Ciberacoso de padres	5	2	+3
<b>C) PROBLEMAS RELACIONADOS CON ENTORNO LABORAL</b>			
	%	%	Variación %
1. No aplicación RRI - Decretos Convivencia	9	15	-6
2. Expediente disciplinario	3	4	-1
3. Problemas con la Administración	20	19	+1

### 5.3 Casos por Comunidades Autónomas

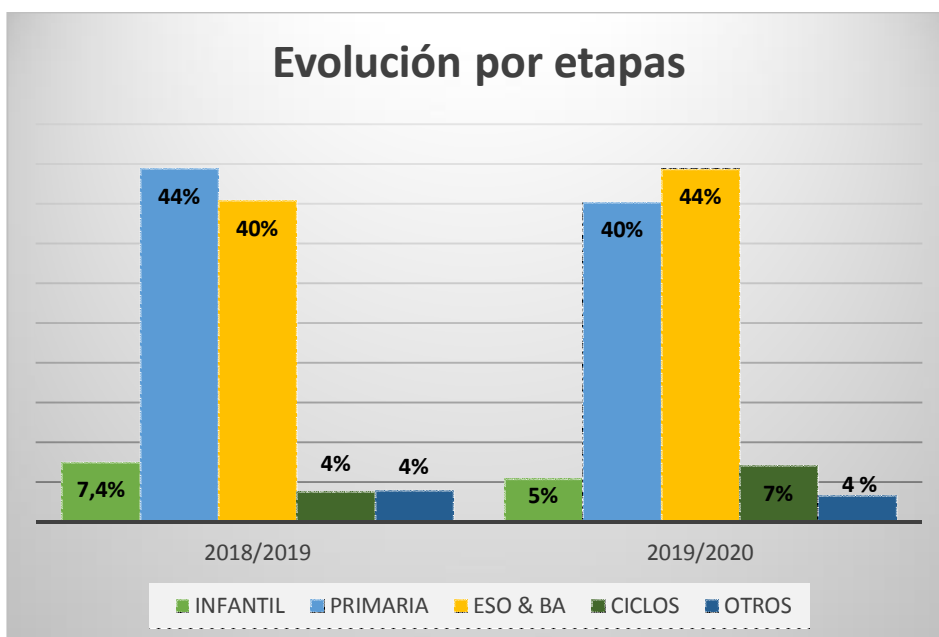
Con respecto a los casos atendidos por las diferentes comunidades autónomas, El Defensor del Profesor de la Comunidad de Madrid sigue siendo el servicio que más demandas recibe curso tras curso. Solo Madrid acapara el 49 % de las actuaciones realizadas en todo el territorio nacional. En concreto, en el ejercicio pasado los docentes que solicitaron ayuda en esta comunidad ascendieron a 780. Este descenso de actuaciones en el curso actual ha sido debido a la situación de crisis sanitaria y confinamiento domiciliario. A mucha distancia le siguen Andalucía con un 8%, Canarias con casi un 7% y Murcia con casi otro 7% de intervenciones. Ceuta, Melilla y País Vasco son las comunidades autónomas que menos casos atendieron en el curso pasado.

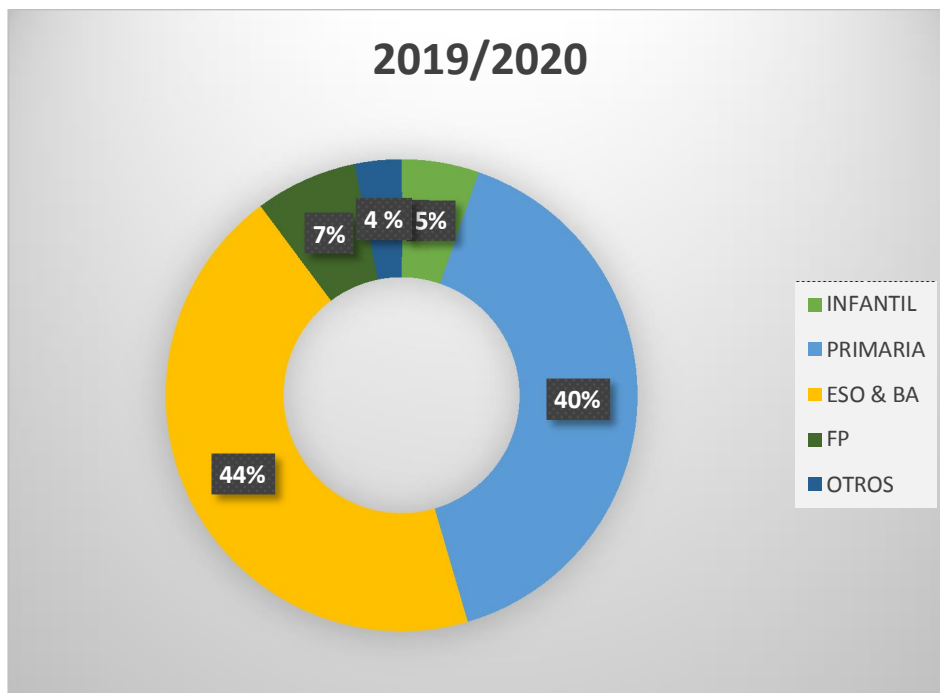




#### 5.4 Etapas educativas

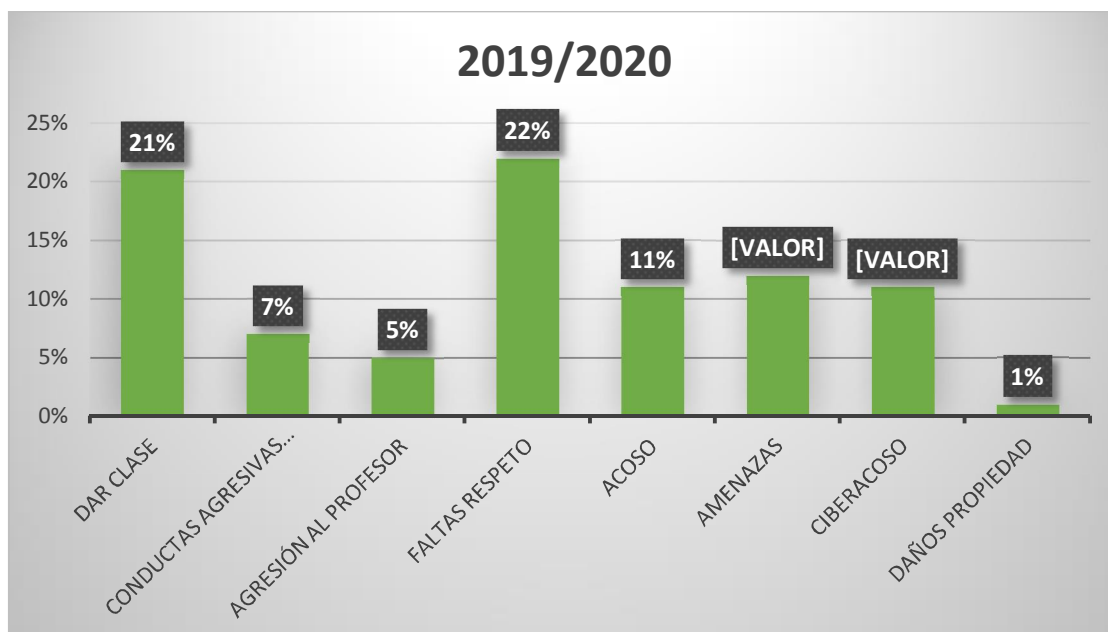
Por lo que hace referencia a las diferentes etapas educativas, los Maestros de Educación Infantil y Primaria son los que más ayuda solicitan con 717 actuaciones, es decir, 45% del total. Los casos atendidos con respecto a los profesores de Educación Secundaria en este curso han sido 701, es decir un 44 %, situándose en casi un 4 % más que el curso anterior. En la Educación profesional se produjo un 7 % de las actuaciones. Así mismo hemos recogido los datos con respecto a Otros, es un 4 % y que se reparte entre otras enseñanzas (EOEP, Adultos, EOI, Conservatorios, Universidad...)





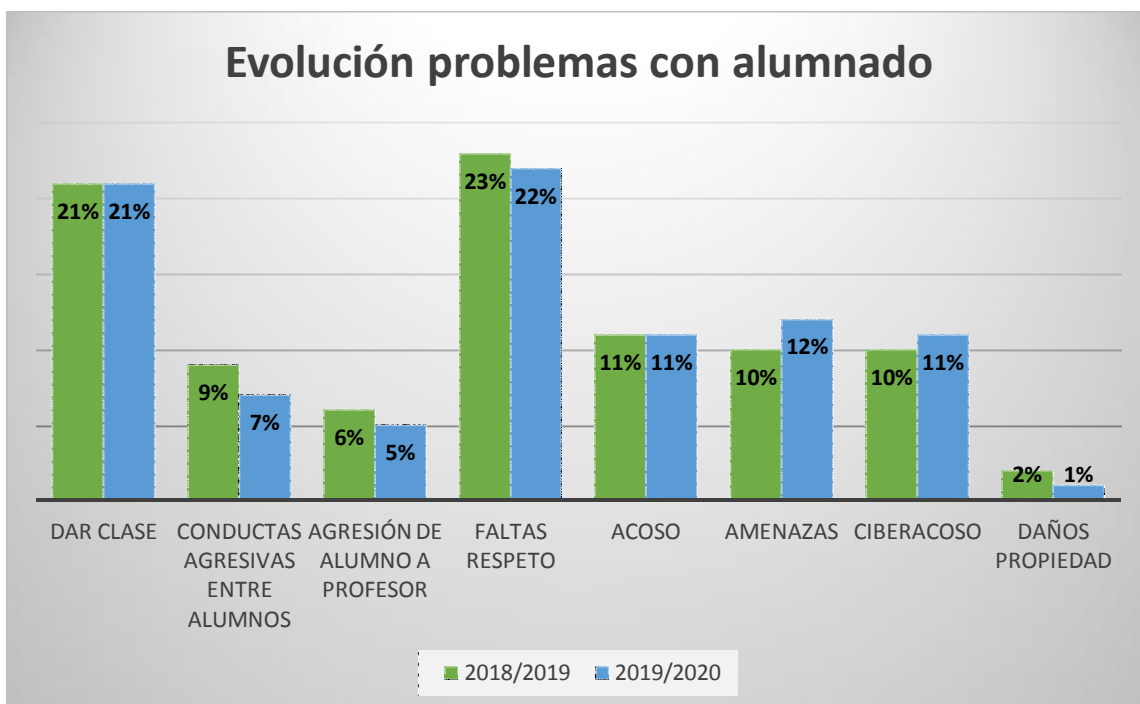
### 5.5 Problemas relacionados con los alumnos

- Problemas para dar clase: Se sitúa en un 21 % de nuestras actuaciones. Se obtiene un dato similar al curso anterior con otro 21 %.
- Conductas agresivas de alumnos hacia sus compañeros: se obtiene un 7 %. Es un dato inferior al del curso anterior ya que ha existido menos interacción entre ellos debido a la situación de crisis sanitaria y de confinamiento domiciliario.
- Agresiones del alumnado al profesor: el dato que obtenemos es de un 5 % de nuestras actuaciones. Se obtiene un dato ligeramente inferior al del curso anterior debido a la misma causa.
- Amenazas de alumnos a profesores: se obtiene un 12 % de las actuaciones. Este indicador asciende en un 2 % con respecto al curso anterior. Este dato sube como consecuencia del mal uso de las TICs, situación que se ha dado durante el confinamiento.
- Faltas de respeto: se obtiene un 22 %. Es un dato similar al del año anterior en el que fue de un 23 %.
- Acoso de alumnos a profesores: en este curso observamos que es de un 11 %. Este dato ha sido igual en los últimos dos cursos.
- Grabaciones, fotos, Internet (Ciber-acoso): en este curso ha sido un 11 % de las actuaciones, cifra superior a la del año anterior que fue un 10%.
- Daños contra la propiedad: se obtiene un 1%, Este indicador baja ligeramente con respecto al curso anterior debido a la situación anteriormente descrita.



En resumen, en cuanto a los alumnos hay que destacar el aumento en las amenazas a profesores que subió en un 2 % en el curso 2019/2020 con respecto al curso anterior. Los problemas para dar clase con un 21 %, las faltas de respeto con 22 %, y el ciberacoso con un 11%, siguen siendo un porcentaje alto de nuestras actuaciones en este curso escolar.

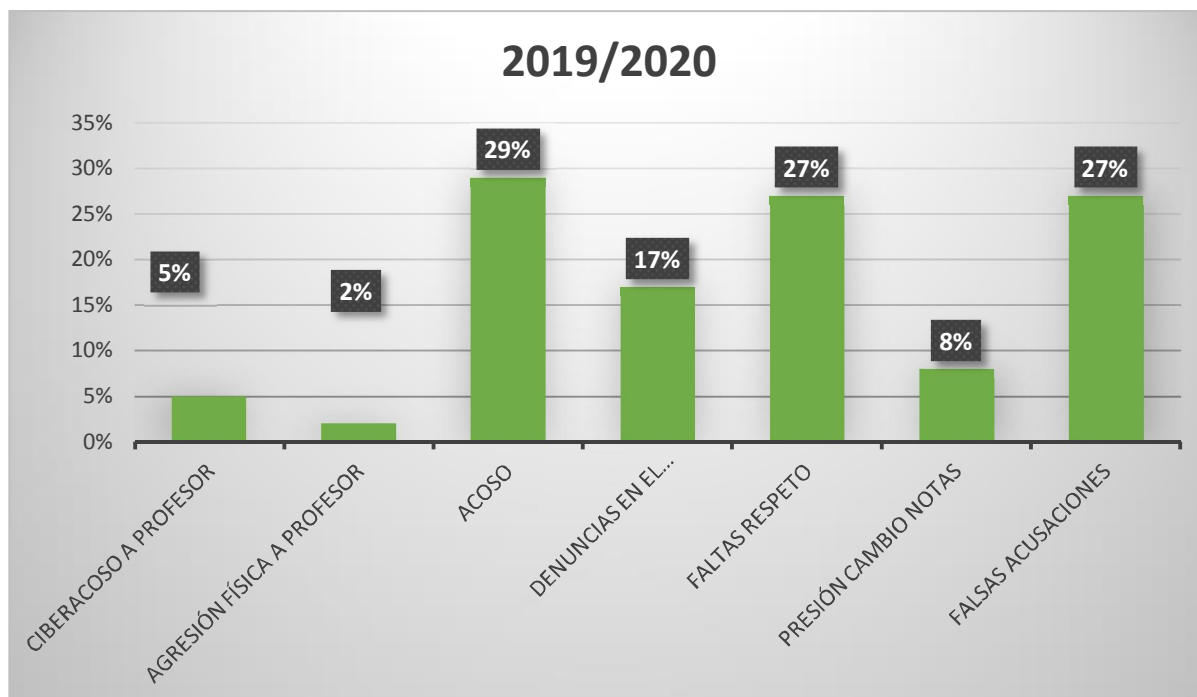
Resaltamos que el ciberbullying (o situaciones de acoso) hacia profesores es un problema que cada vez preocupa más en los centros educativos, aunque todavía sigue sin resolverse ya que la Administración no hace lo suficiente para mejorar la convivencia en los centros educativos. En el sindicato ANPE nos preocupa que los Decretos de Convivencia y la normativa no sea actualizada por la Administración en algunas Comunidades Autónomas ya que debería ser ésta la que impulsara medidas organizativas que corrijan estas situaciones. Esta situación menoscaba la autoridad del profesor produciéndose la indefensión total de los docentes ante esta situación. Todo ello redonda en la merma de la calidad educativa cuando nuestros profesores tienen que vivir esta agresión y sin embargo deben asistir al día siguiente a su trabajo.





## 5.6 Problemas relacionados con las familias

- Agresiones físicas de padres a profesores: se observa que es un 2 % de las actuaciones. El año anterior fue de un 3 %. Este indicador ha disminuido ligeramente en 1 % debido a la situación de crisis sanitaria y confinamiento domiciliario donde los alumnos y profesores han estado confinados durante el último trimestre del curso 2019/20.
- Acoso de padres: obtenemos un 29%. Este dato es el mismo que el del curso anterior.
- Denuncias de padres a profesores: obtenemos un 17 %. El año fue un 21%.
- Presión para cambio de calificaciones escolares ha obtenido un 8% El año pasado se obtuvo un 7%.
- Acusaciones carentes de fundamento: obtenemos el 27%, el año anterior fue de un 26 %. Sube este indicador un 1 % en el último curso escolar.
- Ciber-acoso de padres: se obtiene en el último curso un 5 % de las actuaciones; es decir, se produce un aumento de un 3 % con respecto al curso anterior, que fue de un 2%. Al igual que en otros indicadores, este dato sube debido a la situación de crisis sanitaria y confinamiento domiciliario donde los alumnos y profesores han estado confinados durante el último trimestre del curso 2019/20. Este indicador nos preocupa mucho ya que va asociado al mal uso o al uso inadecuado de las nuevas tecnologías, herramienta que se ha utilizado más en este curso por la situación sanitaria descrita anteriormente. Además nos preocupa enormemente a los docentes y a los centros educativos este indicador ya que está aumentando, produciendo en los profesores una situación de indefensión total ante estas situaciones que repercuten en la calidad educativa.
- Faltas de respeto: Obtenemos un 27 % de las actuaciones. Este dato ha aumentado en el último curso.

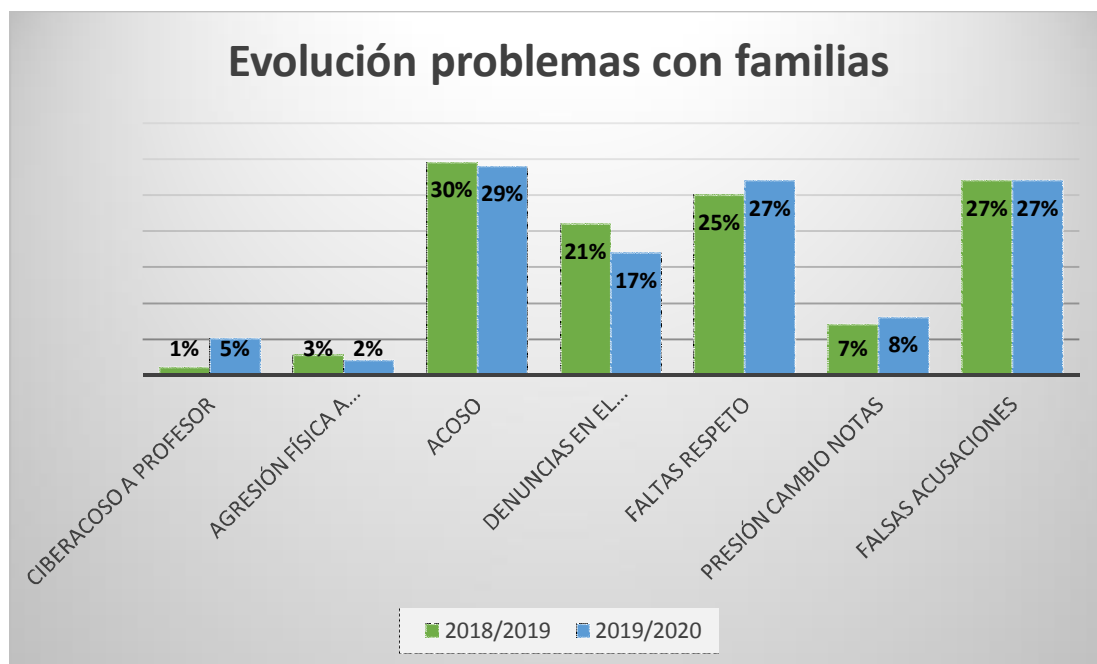




Por lo que se refiere a los padres, diremos que las variables de acusaciones carentes de fundamento, ciberacoso, falta de respeto y presión para modificar notas son las más destacadas, subiendo especialmente el ciberacoso en un 3% respecto al año anterior por todo lo anteriormente expuesto.

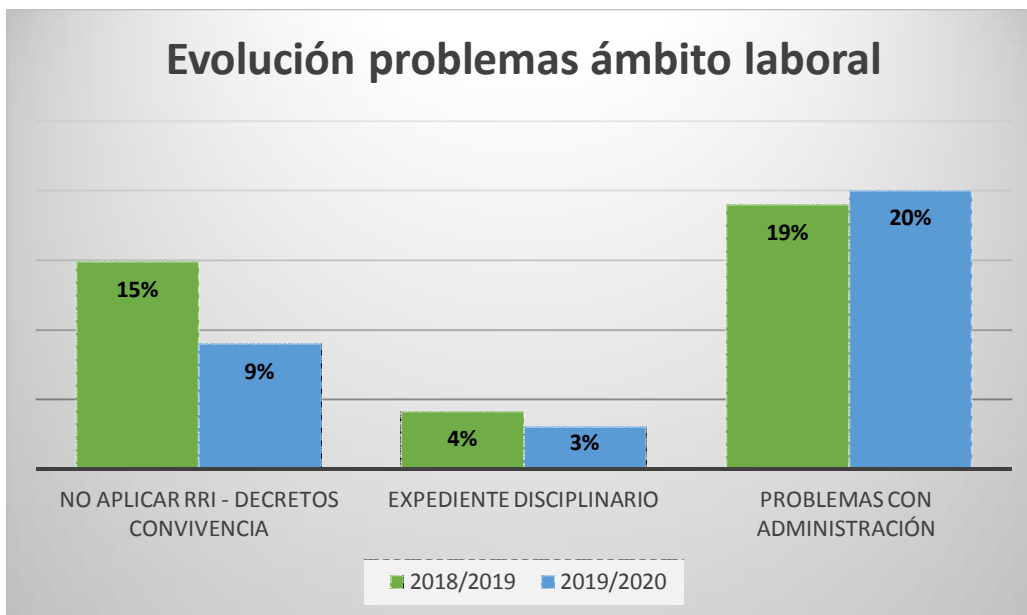
Tanto en Primaria como en Secundaria y aunque las edades de los niños y sus etapas evolutivas son muy diferentes, las problemáticas con los alumnos y sus familias obtienen porcentajes elevados. Los profesores van percibiendo progresivamente cómo los alumnos de Primaria, y de cursos cada vez más bajos, tienen conductas disruptivas, amparados por sus padres, que afectan no solo al profesorado sino también a sus propios compañeros. Se hace patente la influencia de las familias en relación con la postura de respeto y confianza hacia el profesorado, ya que coincide la actitud que tienen los padres con respecto a los profesores y los hijos hacia el centro educativo. Sabemos que los niños aprenden por imitación, reproduciendo generalmente los esquemas familiares. De esta manera se observa, en Educación Infantil y Primaria, cómo un excesivo proteccionismo de algunas familias y su afán de controlar la vida del centro en beneficio de sus hijos los lleva a protagonizar conductas antisociales y violentas. En estos casos los progenitores no dudan en enfrentarse al profesor, denunciarle o injuriarle si con ello consiguen que su hijo saque partido de la situación, aunque sea a costa de infringir las normas, pisotear los derechos de sus propios compañeros o difamar al docente.

Por otra parte, las redes sociales desempeñan un papel cada vez más activo a la hora de fomentar la calumnia y el desprestigio del profesorado y del equipo directivo, convirtiendo así un problema particular en algo general, con el consiguiente linchamiento público profesional: difama que algo queda. Así, los profesores van viendo ya desde etapas tempranas cómo son desautorizados delante de los niños de forma violenta e incluso agredidos por unos padres sobreprotectores que, ante un límite, contratiempo o norma que se quiera aplicar a su hijo, acuden al centro de forma impositiva y agresiva, sin importarles la normativa del centro. Estos padres no tienen en cuenta que la actitud egoísta y de falta de respeto por parte de sus hijos hacia los compañeros puede carecer de justificación, dificulta el correcto desempeño de la labor docente, y perjudica a los otros alumnos y a su propio hijo. Algunos de estos progenitores intentan culpabilizar al profesor de actuaciones que en ningún momento está llevando a cabo o levantan infundios para desacreditarlo delante del resto de padres.



#### 5.7 Problemas relacionados con el ámbito laboral

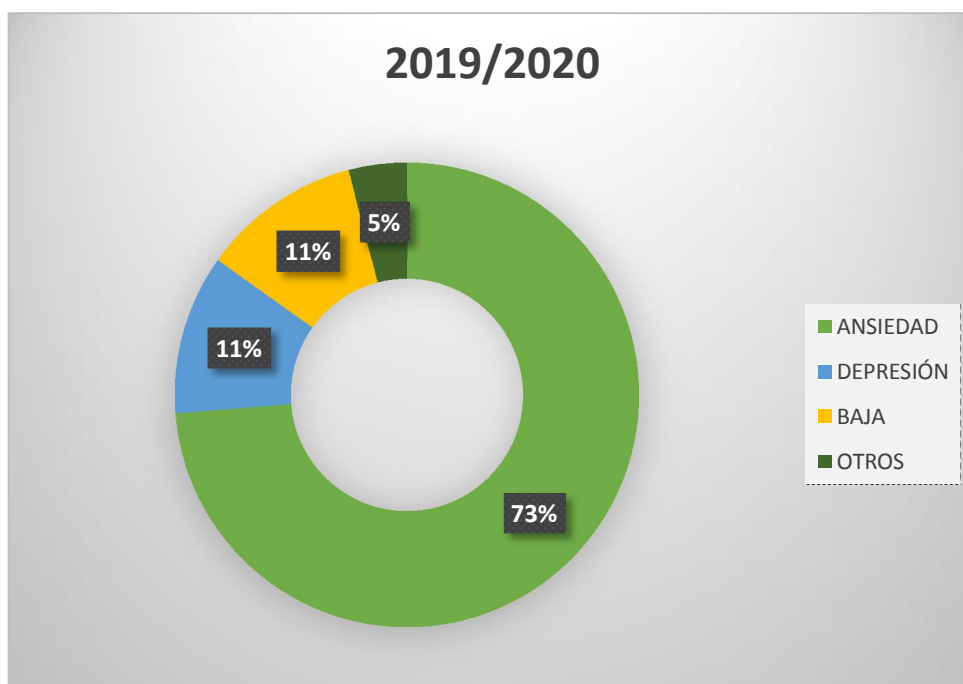
- Problemas por no aplicar el reglamento de centro: Se obtiene un 9 %. El año anterior fue de un 15 %. Se ha producido una reducción significativa ya que en algunas comunidades autónomas como por ejemplo en Madrid, hay un nuevo Decreto de Convivencia, "DECRETO 32/2019, de 9 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se establece el marco regulador de la convivencia en los centros docentes de la Comunidad de Madrid".
- Apertura de expediente disciplinario: Se produce en un 3 % de las actuaciones. Se obtienen un ligero descenso con respecto al año anterior.
- Problemas con la administración: Observamos que es de un 20 % en el curso actual. Este dato es ligeramente superior al que obtuvimos el año anterior. Esto ha sido como consecuencia de la situación de emergencia sanitaria que hemos tenido en todo el territorio.



## 5.8 Salud profesorado

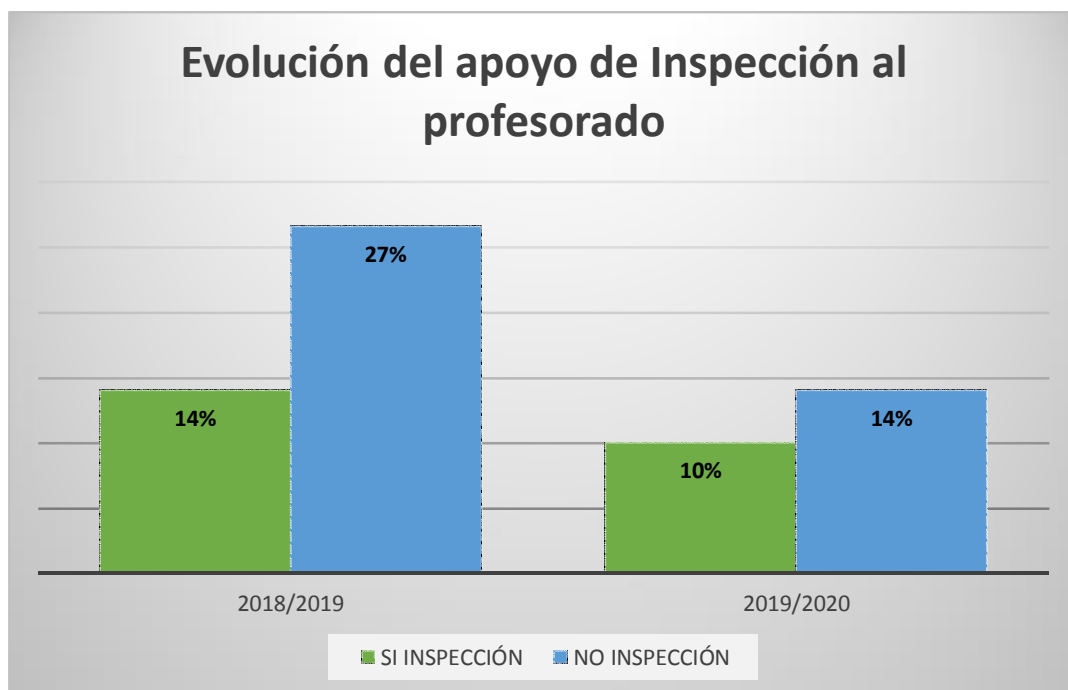
Las anteriores situaciones destacadas están provocando serias consecuencias en la salud mental de los docentes. De los profesores atendidos en el curso 2019-20, presentaron ansiedad un 73 %; Depresión un 11 %; y baja laboral un 11 % de las actuaciones.

El año anterior la ansiedad supuso el 69 % de las actuaciones; la depresión un 9%; la baja laboral un 10 %. Estos datos fueron los más destacables.



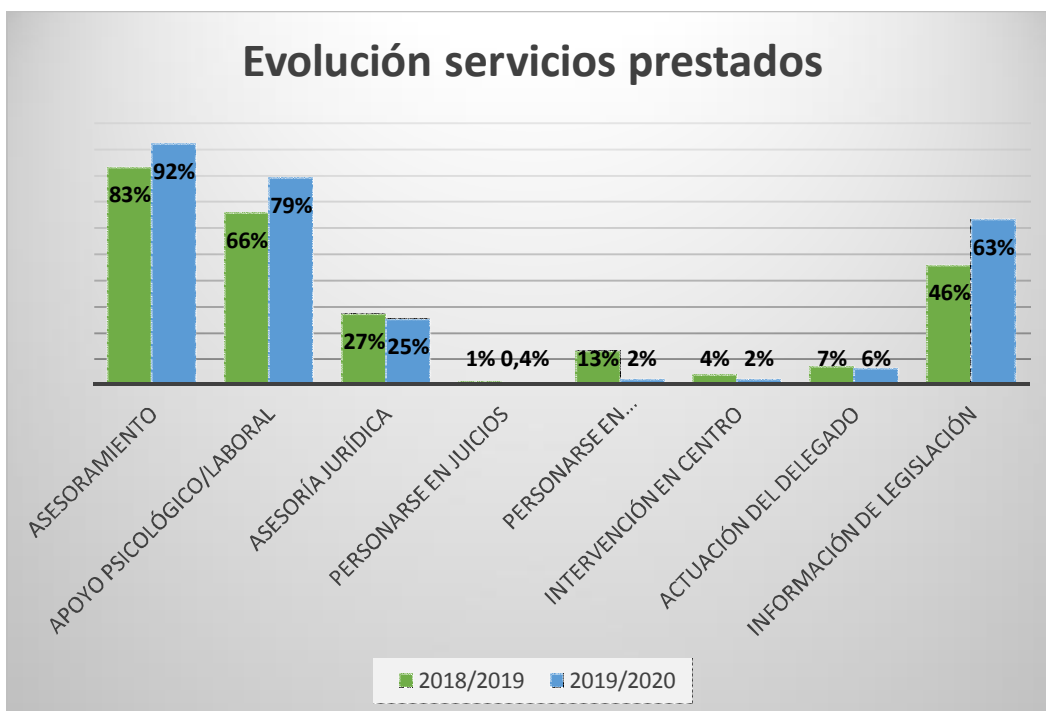
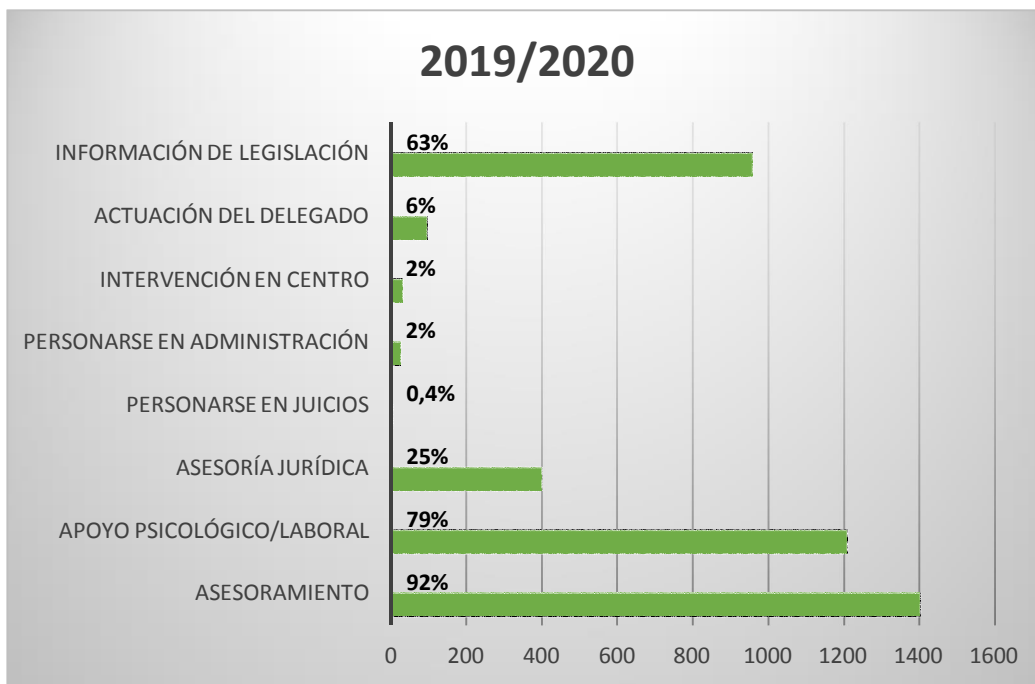
### 5.9 Apoyo del Servicio de Inspección

Las personas que han acudido al servicio siguen la tendencia de años anteriores cuando especifican si reciben apoyo de algún colectivo de la comunidad educativa. En caso de la inspección educativa los profesores manifiestan que este curso escolar han recibido más apoyo por parte del Servicio de Inspección, pasando de un 10% a un 14%.



### 5.10 Actuaciones

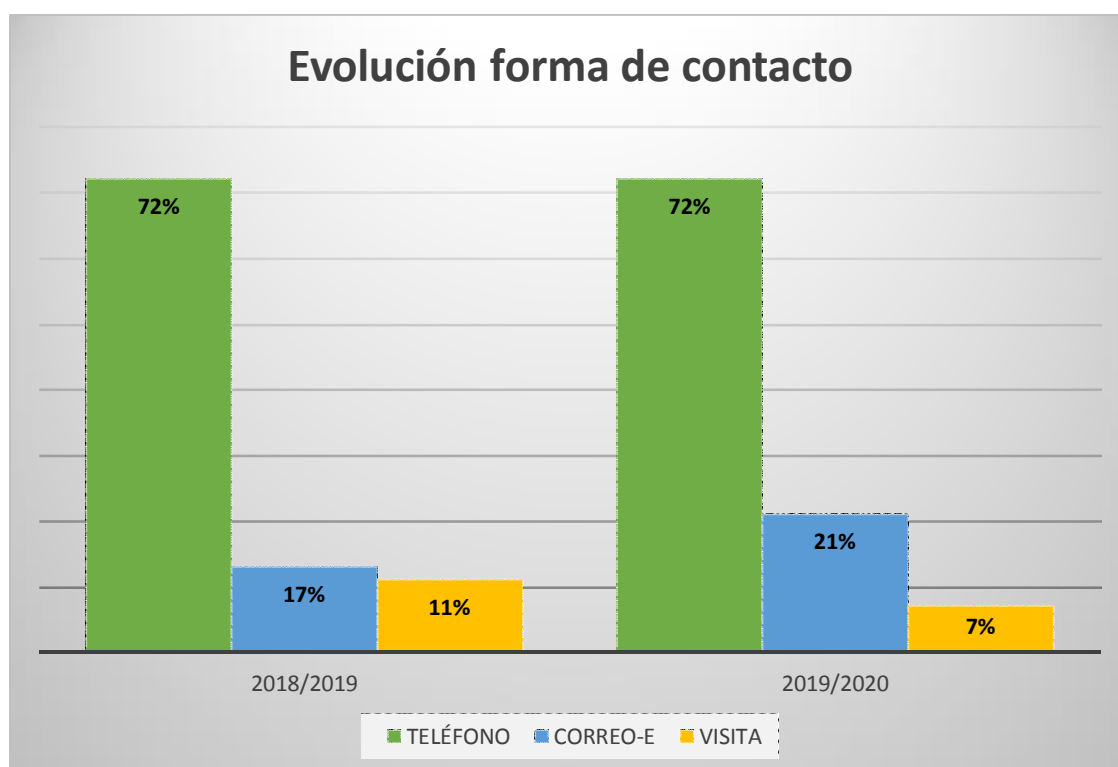
Existen algunas diferencias en las actuaciones que se han producido este curso con respecto al curso anterior debido a la situación de crisis sanitaria. Las intervenciones que más se demanda son el asesoramiento profesional y el apoyo. Se obtiene un 92 % en el asesoramiento hacia profesores en el curso 2019/2020. En el apoyo profesional y emocional obtenemos un 79%, y con el 63 % de las actuaciones en información sobre legislación.



### 5.11 Contacto

El contacto telefónico sigue siendo la opción elegida mayoritariamente por los docentes para ponerse en contacto con El Defensor del Profesor, disminuyendo levemente el uso del correo electrónico y las visitas a las sedes sindicales.

En el curso 2019/2020 el 73 % de las actuaciones fueron por teléfono y el 12 % de visitas a nuestras sedes. El correo electrónico fue la forma de contacto en un 13 % de los casos. El aumento de actuaciones a través del correo electrónico ha sido debido a la situación de crisis sanitaria y al confinamiento que hemos tenido en el último trimestre del curso.





## 6. CONSECUENCIAS PARA LOS DOCENTES

Como en años anteriores, es necesario destacar las consecuencias sobre la salud de los docentes que sufren este tipo de situaciones. Si hacemos una recopilación de los principales síntomas que maestros y profesores manifiestan, cuando acuden al servicio El Defensor del Profesor, podemos observar cómo se agrupan en tres bloques claramente definidos: cognitivo, fisiológico y conductual.

Preocupación, inseguridad, miedo, aprensión, pensamientos negativos, anticipación de peligro o amenaza, dificultad para concentrarse, dificultad para tomar decisiones, sensación general de pérdida de control sobre el ambiente, dificultad para pensar con claridad... A este tipo de síntomas los consideramos cognitivos, puesto que hacen referencia a pensamientos, ideas o imágenes de carácter subjetivo.

Se viven como una intromisión en la vida mental del docente y poco a poco estas preocupaciones van comiendo terreno a otros pensamientos habituales, desplazándolos y restándoles importancia. Aspectos que hasta el momento de la aparición del conflicto eran valorados como importantes por el docente se ven relegados a un segundo plano y el conflicto pasa a ocupar un lugar preferente en sus pensamientos diarios.

Como consecuencia de los síntomas cognitivos, aparecen otra serie de señales, que nos manifiestan los docentes, de índole fisiológica, y que son consecuencia de la actividad de los distintos sistemas orgánicos del cuerpo humano. Esta activación interna no siempre es perjudicial. En algunos casos, para ciertos docentes, una situación de conflicto provoca una activación que les habilita para buscar soluciones y dar respuesta a las nuevas demandas. Desarrollan procesos resilientes. Este estado de alerta provoca, en ocasiones, el crecimiento personal y la adquisición de nuevas habilidades. En este apartado podemos ver síntomas cardiovasculares, respiratorios, gastrointestinales y neurovegetativos.

Los síntomas motores o conductuales se refieren a comportamientos observables y son consecuencia de la actividad subjetiva y fisiológica. Así, por ejemplo, hay docentes que tienen dificultades para conciliar el sueño, reducen considerablemente la ingesta de alimentos o dejan de hacer actividades deportivas. Pero, en ocasiones, también sucede lo contrario, se permanece más tiempo en la cama o en el sofá, se aumenta el consumo de calorías para reducir la ansiedad o se realiza un ejercicio físico más intenso. En este apartado los profesores verbalizan los siguientes síntomas: hiperactividad, paralización motora, movimientos torpes y desorganizados, tartamudeo y otras dificultades de expresión verbal, conductas de evitación, reducción de conductas saludables como hacer ejercicio físico, mantener una dieta equilibrada o dormir lo suficiente y aumento de conductas no saludables: fumar, beber, comer en exceso...

Conocer estos síntomas nos permitirá identificar mejor lo que nos está pasando. Evaluación de la situación, búsqueda de información, valoración de las alternativas y toma de decisiones serán pasos necesarios para resolver la situación. Cuando el docente no tiene recursos para hacer frente a estos síntomas las posibilidades de que una enfermedad mental aparezca aumentan considerablemente. El Defensor del Profesor, en la medida de sus posibilidades, trata de dar la respuesta más adaptada a las necesidades que se presentan en las aulas, con el objetivo de minimizar el daño emocional en los docentes.

## 7. INTERVENCIÓN

Más allá de la recogida de datos y de su exposición pública de los casos atendidos, la esencia de El Defensor del Profesor sigue siendo la intervención con los docentes que solicitan ayuda.

Partiendo de la empatía y la escucha activa, como aspectos fundamentales la intervención en la mayoría de los casos se basa en los siguientes aspectos:

- Exposición de los derechos y deberes de padres y alumnos.
- Estrategias de resolución de conflictos.
- Aspectos metodológicos para la organización del aula.
- Mejora de las relaciones con las familias.
- Información sobre estrategias de modificación de conducta.
- Mejora de la autoestima.
- Dotación de recursos conductuales, fisiológicos y cognitivos.

### 7.1. Pautas de actuación específicas ante una agresión

Dependiendo del tipo de agresión y del actor principal de la misma, así como de las características personales del docente que lo sufre, existen diferentes tipos de acciones. De manera general podemos considerar las siguientes actuaciones:

- Identificar la situación como agresión.
- Tratar de mantener la calma.
- Tomar medidas lo antes posible.

Si procede de un alumno:

- Amonestación por la conducta realizada.
- Exigir la petición pública o privada de disculpas.
- Suspensión del derecho del alumno a permanecer en el lugar donde se está realizando la actividad.
- Informar detalladamente al equipo directivo y al coordinador de convivencia.
- Informar a los padres o responsables legales del alumno.
- Comunicarlo al servicio de Inspección Educativa.
- Poner en marcha las sanciones que marque el Plan de Convivencia y el Reglamento de Centro.

Si procede de un familiar del alumno o de algún compañero de trabajo.

- Indicarle lo inadecuado de su conducta.
- Solicitar petición de disculpas.
- Comunicarlo al equipo directivo.
- Si se considera necesario, comunicarlo al servicio de Inspección Educativa.

Si la agresión ha provocado algún daño físico o psíquico:

- Acudir al centro de salud y solicitar el parte de lesiones.
- Denunciarlo ante la Policía Nacional o la Guardia Civil.

Hay que recordar que:

- El docente, en el ejercicio de su función, es autoridad pública. Eso quiere decir que muchas de estas actuaciones de padres y alumnos contra los docentes ya no serán consideradas como faltas sino como delitos de atentado contra la autoridad.
- Ignorar o negar situaciones de acoso perjudica la convivencia del centro escolar.
- Tomar medidas con rapidez y rotundidad, ajustadas al hecho causante, tienen un efecto más positivo que esperar demasiado tiempo para tomar decisiones.
- Ante el conocimiento de que otros compañeros están sufriendo situaciones de este tipo es necesario informar al Equipo directivo.
- Evitar que tus compañeros sufran agresiones beneficia al resto de profesores, a los alumnos y a la comunidad educativa en su conjunto.

## 7.2. Resolución de conflictos basada en la aplicación de la normativa

Gran parte de los casos que atendemos tienen, como denominador común, la falta de referentes y límites claros en la respuesta que se da en situaciones conflictivas respecto a la aplicación de la ley, pero además es curioso que, en la parte de la comunidad educativa, que precisa de las mejores referencias, en concreto padres, madres, tutores y alumnos, se produce la omisión en la aplicación de la Ley.

Tenemos que ser conscientes que la falta e incumplimiento de normas en los centros educativos genera conflictos que afectan directamente al desarrollo de procesos de enseñanza-aprendizaje y de competencias para el desenvolvimiento en la vida activa. Provoca situaciones de indefensión, acoso y estrés en el profesorado, que pierde credibilidad ante el alumnado, lo que le incapacita para la intervención en el aula.

¿Cuáles son los referentes legislativos en los que podemos basarnos en situaciones de conflicto en el ámbito educativo?

Código Penal. Contiene 2 artículos que responden a esa necesidad: el 24 y el 550. En concreto, en el CAPÍTULO VI, Disposiciones generales, Artículo 24, 2. "Se considerará funcionario público todo el que por disposición inmediata de la Ley o por elección o por nombramiento de autoridad competente participe en el ejercicio de funciones públicas."

En el CAPÍTULO II. De los atentados contra la autoridad, sus agentes y los funcionarios públicos, y de la resistencia y desobediencia. Artículo 550. 1. "Son reos de atentado los que agredieren o, con intimidación grave o violencia, opusieren resistencia grave a la autoridad, a sus agentes o funcionarios públicos, o los acometieren, cuando se hallen en el ejercicio de las funciones de sus cargos o con ocasión de ellas. En todo caso, se considerarán actos de atentado los cometidos contra los funcionarios docentes o sanitarios que se hallen en el ejercicio de las funciones propias de su cargo, o con ocasión de ellas."

Ley Orgánica 8/1985, de 3 de julio, reguladora del derecho a la educación en sus artículos 4.2.f y 6.4, establecen que corresponde a los alumnos y a sus padres la obligación de respetar la autoridad del profesor y seguir sus indicaciones, cumpliendo las normas de organización, convivencia y disciplina del centro educativo.

Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa. Artículo 124. Normas de organización, funcionamiento y convivencia. Donde se reconoce que los profesores serán considerados “autoridad pública... los hechos constatados... tendrán valor probatorio y disfrutarán de presunción de veracidad”.

La Ley de autoridad del Profesor se desarrolla en algunas comunidades en concreto en Aragón, Asturias, Comunidad Valenciana, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Galicia, La Rioja, Madrid y Murcia, 7 Comunidades no tienen, tampoco Ceuta y Melilla y, en Cataluña sólo se reconoce como autoridad a la dirección educativa.

Tomamos como significativos cuatro aspectos básicos de las Leyes de autoridad de las Comunidades: consideración del docente como autoridad pública, presunción de veracidad, asistencia jurídica y reparación de daños.

## 8. CONCLUSIONES

- Los datos del curso 2019-2020 reflejan una reducción del número de casos, debido a la situación de crisis sanitaria que hemos tenido en el último cuatrimestre del curso.
- En cuanto a los alumnos, hay que destacar el aumento de amenazas de alumnos y ciberacoso que realizan hacia los profesores. El indicador que más ha aumentado son las amenazas.
- Por lo que se refiere a los padres, hay que destacar el aumento de faltas de respeto hacia el profesor, el ciberacoso de padres a profesores, las acusaciones carentes de fundamento.
- En cuanto a los problemas en el ámbito laboral, destacaremos la disminución en los problemas relacionados con el RRI y/o Decretos de Convivencia en este curso actual.
- Se mantienen estables los indicadores, aunque con una ligera disminución, con respeto al deterioro del estado anímico de los docentes, así como las bajas médicas, llegando en ocasiones al abandono de la profesión docente.
- Desde ANPE celebramos que se haya recuperado por fin el Observatorio Estatal de la Convivencia el pasado día cinco de noviembre tras nueve años sin haberse reunido una sola vez. Para nosotros es positivo la existencia del Observatorio a nivel estatal, que debería ser el órgano de coordinación entre todas las comunidades autónomas para tener una visión global una radiografía objetiva de la situación de los casos y conflictos que podemos vivir en todos los centros educativos y sobre todo para poder formular propuestas unificadas para la mejora de la convivencia.

## 9. PROPUESTAS DE MEJORA

Tras el análisis y valoración de los datos recogidos en el estudio realizado, junto con la experiencia acumulada en los últimos años, ANPE y El Defensor del Profesor reiteran la necesidad de elaboración de un Plan Estratégico de Mejora de la Convivencia Escolar, liderado por el Ministerio de Educación y Formación Profesional que debería contar, entre otros, con los siguientes apartados:

- La ineludible obligación de los equipos directivos, ante el conocimiento de un hecho que pudiera ser constitutivo de delito, de informar al Ministerio Fiscal y a la Dirección Provincial de Educación correspondiente.
- Un programa de prevención de acoso escolar que contemple la aceleración de los protocolos de protección a las víctimas y un plan de detección precoz de los problemas de convivencia en los centros educativos.
- Actualización y cumplimiento de los Decretos de convivencia, así como los Planes de convivencia y los Reglamentos de los centros.
- El establecimiento de protocolos de actuación ante agresiones al personal docente de los centros sostenidos con fondos públicos.
- Un plan específico de formación del profesorado para la prevención y detección de conflictos relacionados con la convivencia escolar.
- Reconocimiento de la ansiedad, la depresión y el estrés como enfermedades profesionales de los docentes siempre que se deriven de situaciones de acoso, estableciendo estas situaciones como accidentes laborales.
- Compromiso, por parte de la administración, para el tratamiento rehabilitador y educativo de los alumnos agresores.

## 10. COMPROMISO

ANPE renueva su compromiso de seguir trabajando en apoyo a los docentes que pasan por situaciones de acoso e intimidación en sus puestos de trabajo, así como su intención de mejorar la consideración social de los docentes, hacer llegar a la opinión pública el día a día de los centros educativos y poner a la Educación, y a sus profesionales, en el puesto que realmente se merecen.

- **Calidad:** El compromiso de respuesta que quiere dar el servicio del Defensor del Profesor del sindicato ANPE, se basa en la resolución de conflictos desde la formación específica de todos los compañeros que atienden el servicio desde las diferentes comunidades autónomas.
- **Confidencialidad:** El servicio garantiza la confidencialidad de datos, es esencial desde nuestro punto de vista, que el profesorado sienta que su problema se puede resolver, conservando el anonimato. Es un punto tan esencial, que su falta de cumplimiento implica una lesión de derechos de las personas y, en la mayoría de los casos, un conflicto asociado al problema que se está tratando de resolver.
- **Profesionalidad:** Las personas implicadas en la resolución de los conflictos tienen perfiles complementarios, y reciben asesoramiento y apoyo en la resolución de casos de especialistas, psicólogos, pedagogos, orientadores educativos, médicos, abogados, asistentes sociales.

## 11. BIBLIOGRAFÍA

Alsina, G. (2011): Alumnado con dificultades de regulación del comportamiento infantil y primaria. Barcelona: Graó.

Arnal, J y otros (1992) Investigación Educativa. Fundamentos y Metodología. Barcelona: Labor.

Boqué, C. (2002): Guía de mediación escolar. Barcelona: Octaedro.

Cook, T.D. y Reichardt, C.S. (2005): Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa. Madrid: Morata.

Cuadernos de pedagogía, N.º 480, 2017 (Ejemplar dedicado a: De la violencia al buen trato).

Extremera, N., Rey, L. y Pena, M. (2010). La docencia perjudica seriamente la salud. Análisis de los síntomas asociados al estrés docente. Boletín de Psicología, 100, 43-54.

Fernández-Abascal, E. (2009): Emociones positivas. Madrid. Ediciones Pirámide.

Iniesta, A. (Coord.) (2016) Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo. Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo.

Fernández, I. (2004): Prevención de la violencia y resolución de conflictos. Madrid: Narcea.

Luengo Latorre, J.A. (2014): Ciberbullying. Prevenir y actuar. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

Ministerio de Sanidad y Consumo (2008): Guía de Práctica Clínica sobre el Manejo de la Depresión Mayor en el Adulto.

Ministerio de Sanidad y Consumo (2008): Guía de Práctica Clínica para el Manejo de Pacientes con Trastornos de Ansiedad en Atención Primaria.

Ortega, R.; Del Rey, R. (2003): Construir la convivencia. Barcelona: Edebé.

Torrego, J.C. (coord.) (2007): Mediación de conflictos en instituciones educativas. Madrid: Narcea.

Vaello, J. (2007): Cómo dar clase a los que no quieren. Madrid: Santillana.

Viñas, J. (2004): Conflictos en los centros educativos. Barcelona: Graó.