



***SINDICATO INDEPENDIENTE ANPE***

***MEMORIA ESTATAL DEL DEFENSOR DEL PROFESOR***

***2018-2019***



**Laura Amparo Sequera Molina**

**Coordinadora Nacional del Defensor del Profesor**

**Sindicato ANPE**



|      |                                                                         |    |
|------|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | INTRODUCCIÓN.....                                                       | 6  |
| 2.   | EQUIPO DE TRABAJO.....                                                  | 7  |
| 3.   | CARACTERÍSTICAS DEL ESTUDIO.....                                        | 9  |
| 4.   | EL DEFENSOR DEL PROFESOR.....                                           | 10 |
| 4.1  | ¿Qué es El Defensor del Profesor?                                       |    |
| 4.2  | ¿Cómo surgió?                                                           |    |
| 4.3  | ¿Cómo funciona?                                                         |    |
| 4.4  | ¿Qué queremos conseguir?                                                |    |
| 5.   | ANÁLISIS DE LOS DATOS.....                                              | 13 |
| 5.1  | Evolución interanual                                                    |    |
| 5.2  | Comparación de resultados estadísticos de los cursos 2017/18 Y 2018/19. |    |
| 5.3  | Casos por Comunidades                                                   |    |
| 5.4  | Etapas educativas                                                       |    |
| 5.5  | Problemas relacionados con los alumnos                                  |    |
| 5.6  | Problemas relacionados con los padres                                   |    |
| 5.7  | Problemas relacionados con compañeros                                   |    |
| 5.8  | Estado anímico                                                          |    |
| 5.9  | Apoyos                                                                  |    |
| 5.10 | Actuaciones                                                             |    |
| 5.11 | Contacto                                                                |    |
| 6.   | CONSECUENCIAS PARA LOS DOCENTES.....                                    | 24 |
| 7.   | INTERVENCIÓN.....                                                       | 25 |
| 8.   | CONCLUSIONES.....                                                       | 28 |
| 9.   | PROPUESTAS DE MEJORA.....                                               | 29 |
| 10.  | COMPROMISO.....                                                         | 30 |
| 11.  | BIBLIOGRAFÍA.....                                                       | 31 |

## 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 2018-2019, 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 2018-2019. 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 y Madrid**  
**Laura Sequera Molina**

675241170 - 915220827  
anpecoordinadora@eldefensordelprofesor.es



**Andalucía**  
**Mª Ángeles Guzmán de Quero**

673259862  
anpeandalucia@eldefensordelprofesor.es



**Aragón**  
**Teresa Hernández Jiménez**

640157742  
anpearagon@eldefensordelprofesor.es



**Asturias**  
**Montse Fernández García**

618590028  
anpeasturias@eldefensordelprofesor.es



**Baleares**  
**Juanjo Suau Moragues**

650671329  
anpeillesbalears@eldefensordelprofesor.es



**Canarias**  
**Domingo Rodríguez Martín**

608018008  
anpecanarias@eldefensordelprofesor.es



**Cantabria**  
**Felisa Hidalgo Saiz**

682908062  
anpecantabria@eldefensordelprofesor.es



**Castilla La Mancha**  
**Pilar Sánchez Vázquez**

620501049  
anpecastillalamancha@eldefensordelprofesor.es



**Castilla y León**  
**María José Martín Vicente**

655555187  
anpecastillayleon@eldefensordelprofesor.es



**Cataluña**  
**Carmen Alonso López**

933012913  
anpecatalunya@eldefensordelprofesor.es



**Ceuta**  
**Remedios Acosta González**

678271259  
anpeceuta@eldefensordelprofesor.es



**Comunidad Valenciana**  
**Vicente Octavio Ferrís Castell**

658854707  
anpecomunidadvalenciana@eldefensordelprofesor.es



## **País Vasco**

**Mertxe Aramendia Luzuriaga**

945254223

anpeeuskadi@eldefensordelprofesor.es



## **Extremadura**

**Beatriz Berrocal Gonzalo**

699526670

anpeextremadura@eldefensordelprofesor.es



## **Galicia**

**Julio Trashorras de la Fuente**

650375050

anpegalicia@eldefensordelprofesor.es



## **La Rioja**

**Clara Álvarez Clavijo**

941226550

anpelarioja@eldefensordelprofesor.es



## **Madrid**

**Mª Guadalupe Pérez**

915220827

anpemadrid@eldefensordelprofesor.es



## **Madrid**

**Laura Sequera Molina**

915220827

anpemadrid@eldefensordelprofesor.es



## **Madrid**

**José Antonio Carmona Gómez**

915220827

anpemadrid@eldefensordelprofesor.es



## **Melilla**

**Sergio Rincón Carro**

952682527

anpemelilla@eldefensordelprofesor.es



## **Murcia**

**Miguel Caballero Ródenas**

968225979

anpemurcia@eldefensordelprofesor.es



## **Navarra**

**Marijose Gúrpide Alvira**

628251196

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

---

##### ¿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.

##### ¿Cómo surgió?

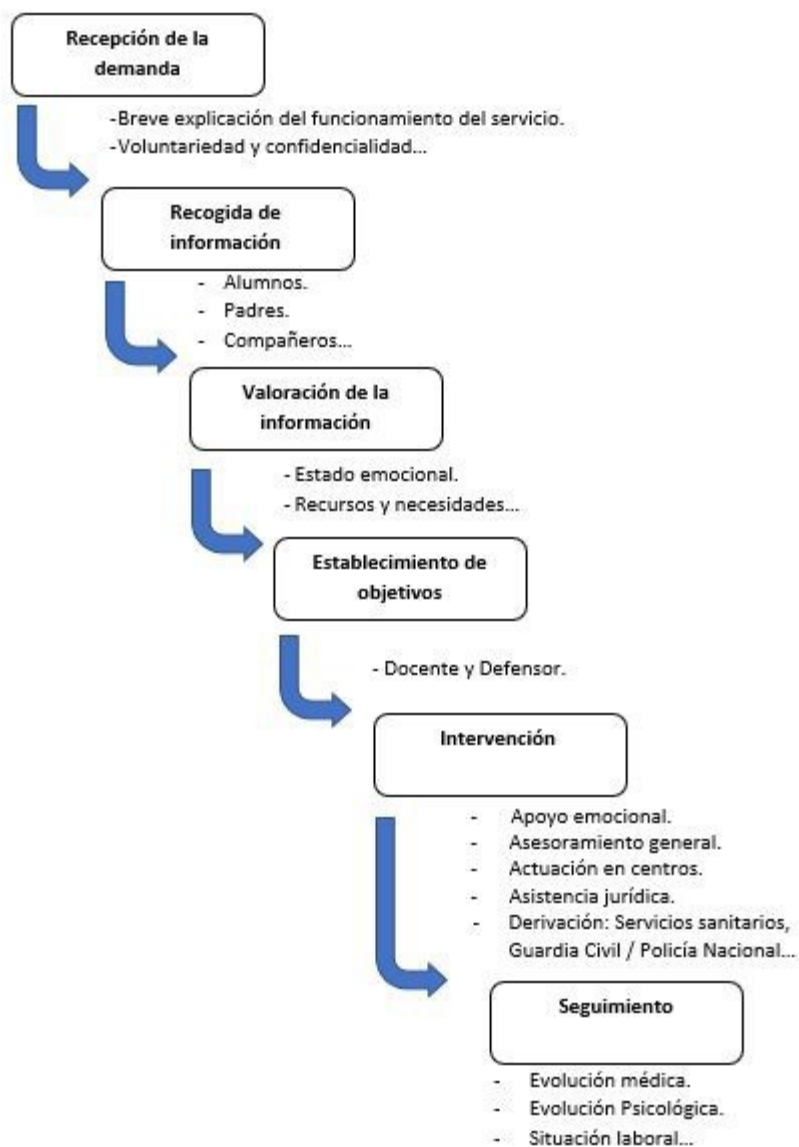
Tras la detección de un gran número de consultas en relación con situaciones que versaban sobre este tema, el Comité Ejecutivo Nacional de ANPE decidió crear un servicio ad hoc, con la intención de seleccionar a personas concretas para poder dar respuesta a estos temas. Con el paso de los años hemos 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.

##### ¿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:

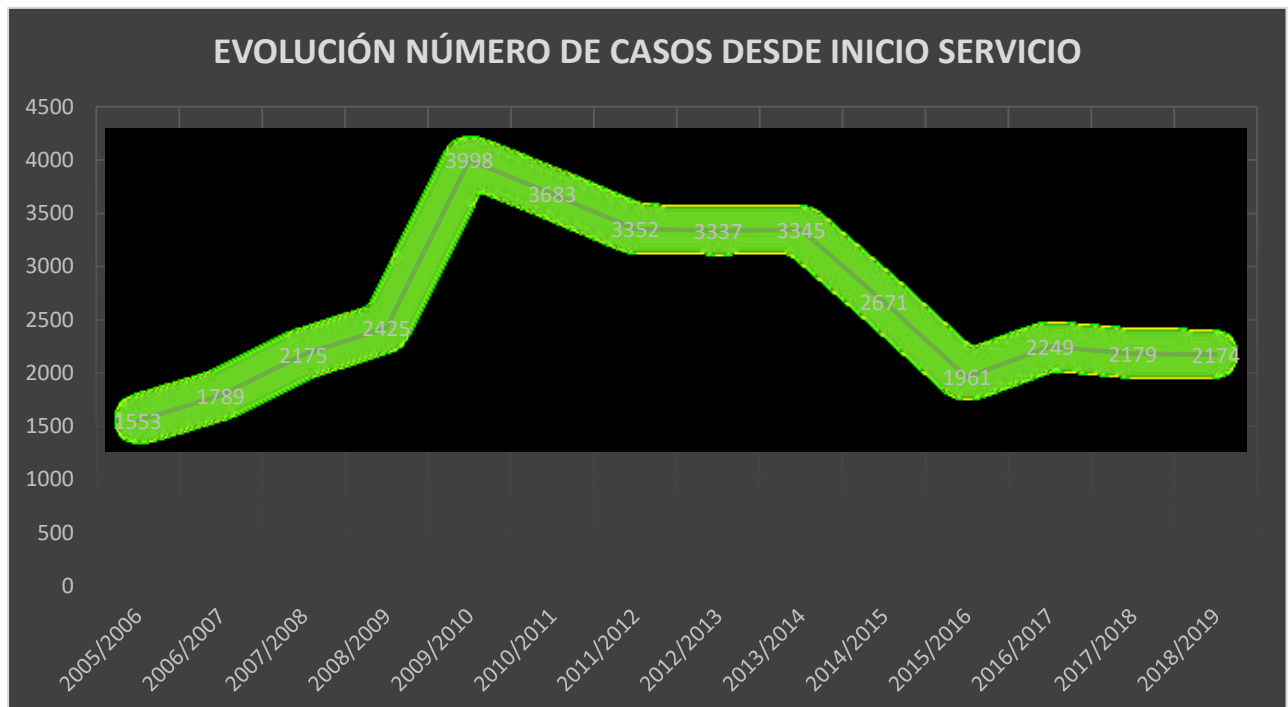


#### 4.4 ¿Qué queremos conseguir?

- 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



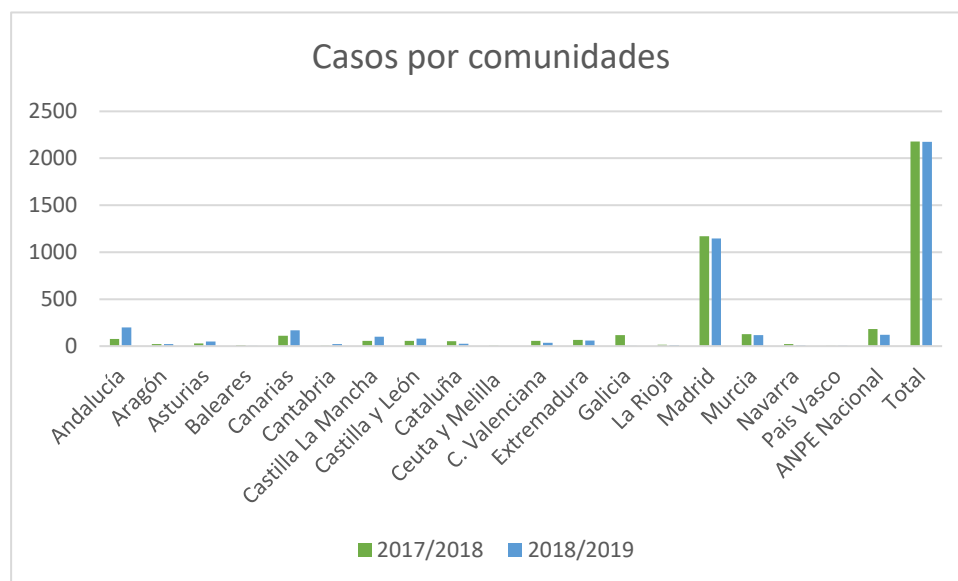
Los 36.891 casos atendidos en los 14 años de vida del Servicio se reparten de forma irregular por los diferentes ejercicios. Desde el primer año que comenzó atendiendo a 1.553, hasta los 2174 presentados en este informe ha habido diferentes vaivenes en cuanto al número de casos, llegando en su punto más alto hasta los 3.998 docentes que se atendieron en el curso 2009-2010. El curso 2018-2019 se observa que el número de actuaciones es similar al del curso pasado, pasando de 2179 en el curso 2017/2018 a 2174 en el curso actual 2018/2019.

## 5.2 Comparación de resultados estadísticos de los cursos 2017/18 Y 2018/19.

| ÍTEM                                                                | CURSO 2018/19 | CURSO 2017/18 | Variación % |
|---------------------------------------------------------------------|---------------|---------------|-------------|
| Número de actuaciones                                               | 2174          | 2179          | =           |
| <b>NIVEL</b>                                                        |               |               |             |
|                                                                     | %             | %             | Variación % |
| Infantil                                                            | 7,4           | 7,3           | +0,1        |
| Primaria                                                            | 44,4          | 44,1          | +0,3        |
| Secundaria                                                          | 40,4          | 39,9          | +0,5        |
| Formación Profesional                                               | 3,7           | 4,5           | -0,8        |
| Otros (CEE, Adultos, EOEP, conservatorios, EOI...)                  | 3,9           | 3,9           | =           |
| <b>PROBLEMAS</b>                                                    |               |               |             |
| <b>A) Problemas relacionados con alumnado</b>                       |               |               |             |
|                                                                     | %             | %             | Variación % |
| 1. Problemas para dar clase                                         | 21            | 21            | =           |
| 2. Agresión entre alumnos                                           | 9             | 9             | =           |
| 3. Agresión de alumnos al profesorado                               | 6             | 6             | =           |
| 4. Faltas de respeto                                                | 23            | 22            | +1          |
| 5. Acoso de alumnado al profesorado                                 | 11            | 11            | =           |
| 6. Amenaza de alumnos                                               | 10            | 8             | +2          |
| 7. Ciberacoso TIC (foros, grabaciones, WhatsApp, redes sociales...) | 10            | 10            | =           |
| 8. Daños contra la propiedad                                        | 2             | 1             | +1          |
| <b>B) Problemas relacionados con padres/madres</b>                  |               |               |             |
|                                                                     | %             | %             | Variación % |
| 1. Agresión física al profesorado                                   | 3             | 2             | +1          |
| 2. Acoso de padres                                                  | 29            | 28            | +1          |
| 3. Denuncia de padres                                               | 21            | 19            | +2          |
| 4. Falta de respeto de padres                                       | 25            | 26            | -1          |
| 5. Presión para modificar notas                                     | 7             | 8             | -1          |
| 6. Acusaciones carentes de fundamento                               | 26            | 25            | +1          |
| 7. Ciberacoso de padres                                             | 2             | 1             | +1          |
| <b>C) Problemas relacionados con entorno laboral</b>                |               |               |             |
|                                                                     | %             | %             | Variación % |
| 1. Enfrentamiento entre compañeros                                  | 12            | 12            | =           |
| 2. No aplicación del reglamento del centro                          | 15            | 14            | +1          |
| 3. Problemas con equipos de dirección                               | 27            | 31            | -4          |
| 4. Expediente disciplinario                                         | 4             | 4             | =           |
| 5. Problemas con la Administración                                  | 19            | 19            | =           |

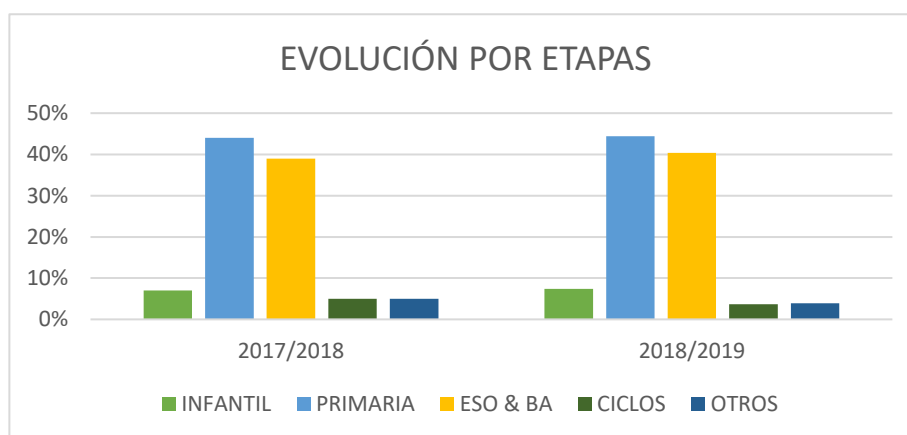
### 5.3 Casos por comunidades

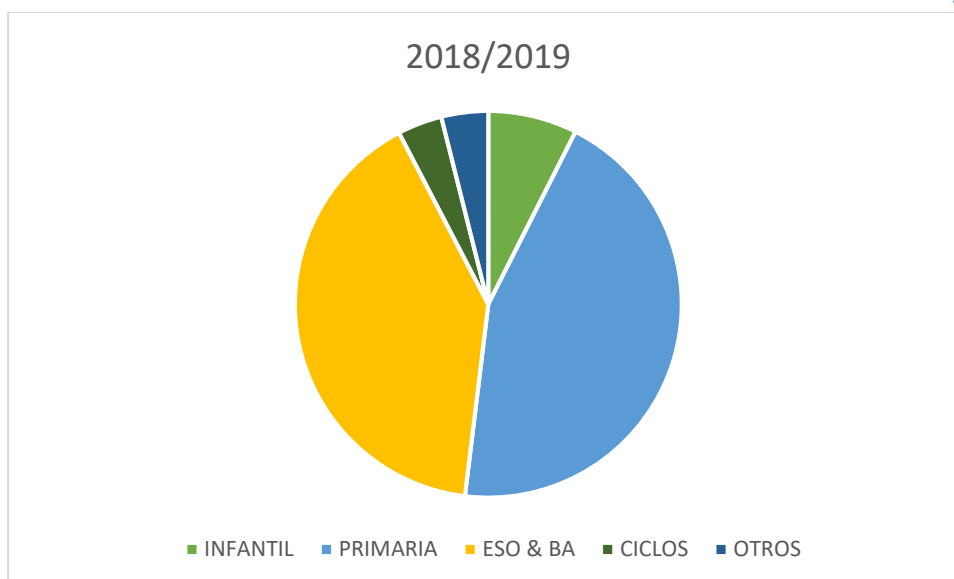
Con respecto a los casos atendidos por las diferentes comunidades autónomas, El Defensor del Profesor de la Comunidad de Madrid sigue siendo el servicio que más demandas recibe curso tras curso. Solo Madrid acapara el 52,8 % de las actuaciones realizadas en todo el territorio nacional. En concreto en el ejercicio pasado los docentes que solicitaron ayuda en esta comunidad ascendieron a 1.148. A mucha distancia le siguen Andalucía con 198, Canarias con 168 y Murcia con 118 intervenciones. Baleares y Galicia 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 1129 actuaciones, es decir, el 51,8 % del total. Los casos atendidos con respecto a los profesores de Educación Secundaria en el curso anterior han sido 879, es decir un 40,4 %, situándose en casi un 1 % más que el curso anterior. En la Educación profesional se produjo un 3,7 % de las actuaciones.



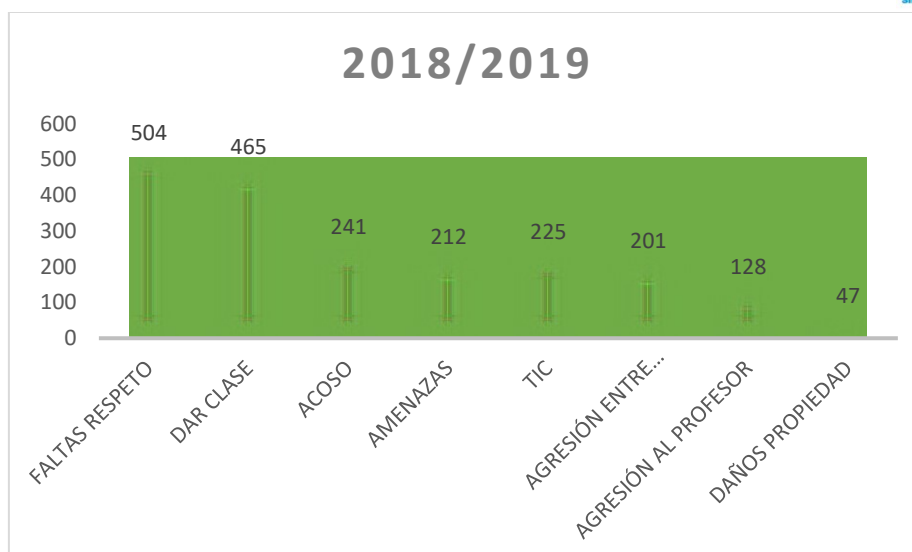


Así mismo hemos recogido los datos con respecto a Otros, es un 3,9 % y que se reparte entre otras enseñanzas (EOEP, Adultos, EOI, Conservatorios, Universidad...)

#### 5.4 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 9 %. Es el mismo dato que el curso anterior.
- Agresiones del alumnado al profesor: se producen en el curso actual 128 casos, es un 6 % de nuestras actuaciones. Se mantiene igual el tanto por ciento en los últimos dos cursos.
- Amenazas de alumnos a profesores: Se han realizado 212 actuaciones, es decir es un 10 % de las problemáticas. Este indicador asciende en un 2 % con respecto al curso anterior en el que hubo 184 casos.
- Faltas de respeto: Han sido 504 actuaciones, es decir, el 23 %. Es un dato similar al del año anterior en el que fue de un 22 %. Se observa un ligero ascenso.
- 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 el último curso fue un 10 % de las actuaciones, cifra igual a la del año anterior.
- Daños contra la propiedad: han sido 47 las actuaciones registradas, es decir, un 2 %. Este indicador sube en un 1 % ya que en el curso anterior hubo 29 casos, es decir, un 1 %.

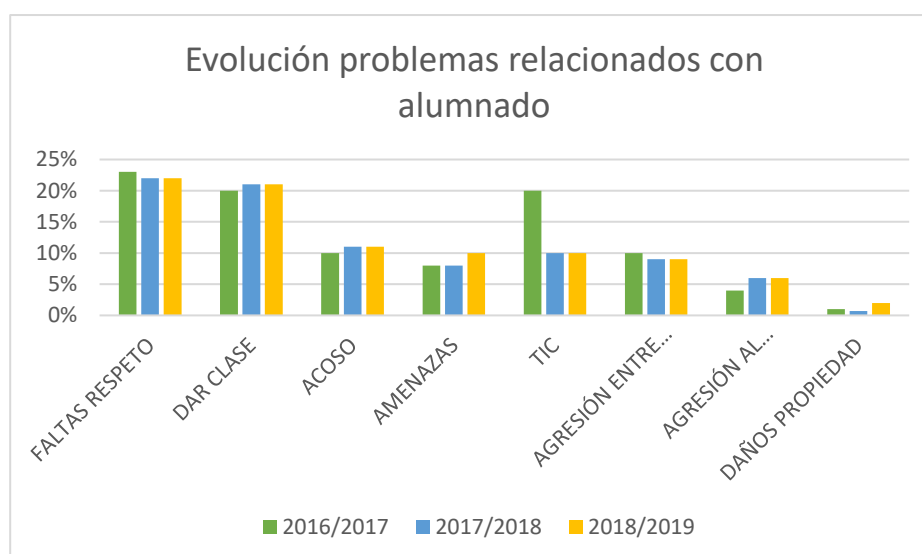




En resumen, en cuanto a los alumnos hay que destacar el aumento en las amenazas a profesores que subió en un 2 % en el curso 2018/2019 con respecto al curso anterior. Los problemas para dar clase con un 21 %, y las faltas de respeto con 23 %, siguen siendo un porcentaje alto de nuestras actuaciones en el último curso escolar.

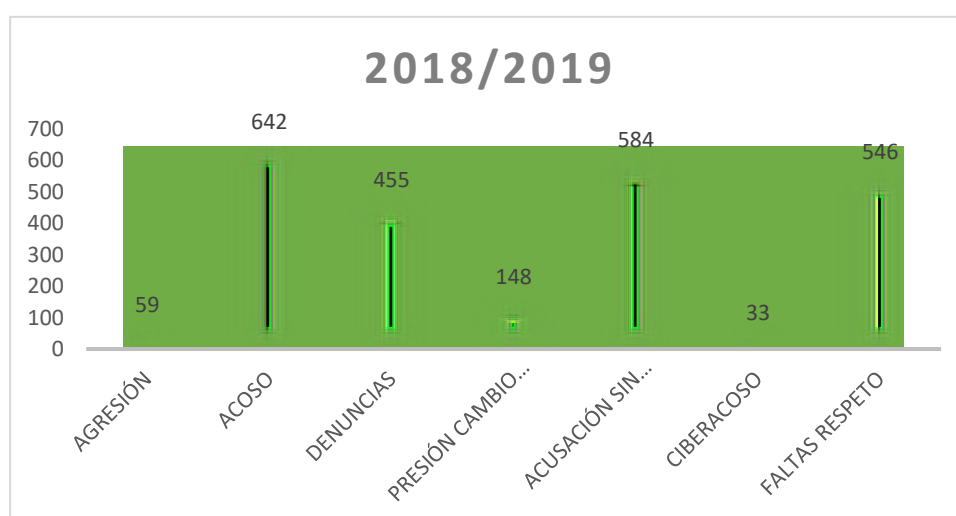
Desde el sindicato ANPE y del Servicio del Defensor del Profesor nos preocupa la problemática que existe en los centros escolares con respecto a la creciente situación de acoso y violencia que se da entre los alumnos y con especial relevancia al ciberbullying que se produce entre ellos. Esta cuestión preocupa mucho en los centros educativos ya que afecta a la convivencia y es por esto por lo que solicitamos a la Administración que actualice los Decretos de Convivencia con medidas organizativas que corrijan estas situaciones.

Hemos de resaltar que el ciberbullying (o situaciones de acoso) hacia profesores es un problema que afecta a la buena convivencia del centro. Estas situaciones menoscaban la autoridad del profesor produciéndose la indefensión total de los docentes en muchas ocasiones. Todo ello redunda 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 los padres

- Agresiones físicas de padres a profesores: se observa que es un 3 % de las actuaciones. El año anterior fue de un 2 %. Este indicador ha aumentado en 1 %.
- Acoso de padres: se han producido 642 actuaciones en el último curso escolar, es decir un 29 %. El año pasado fueron 602 casos, es decir un 28 %. Este dato aumenta en un 1 % con respecto al año anterior.
- Denuncias de padres a profesores: Se han producido 455 actuaciones, es un 21 %. El año anterior fueron 422, es decir un 19 %. Por lo tanto, este indicador sube en un 2 %.
- Presión para cambio de calificaciones escolares: Este año han sido 148 las actuaciones, es decir un 7 %. El año anterior fue de un 8 %. Se obtienen datos similares en los últimos dos cursos.
- Acusaciones carentes de fundamento: recogemos 584 actuaciones, el 26 %. El año anterior fueron de 553, es decir, un 25 %. Sube este indicador un 1 % en el último curso escolar.
- Ciber-acoso de padres: se obtiene en el último curso un 2 % de las actuaciones; es decir, se produce un aumento de un 1 % con respecto al curso anterior.
- Este problema nos preocupa enormemente a los docentes y a los centros educativos ya que está aumentando, produciendo en los docentes una situación de indefensión total ante estas situaciones que repercuten en la calidad educativa.
- Faltas de respeto: Obtenemos un 25 % de las actuaciones. Este dato ha sido similar en los últimos dos años.



Por lo que se refiere a los padres, se mantienen estables en la mayoría de las variables recogidas excepto la denuncia de padres que sube en un 3 %; el acoso de padres que sube en un 1 %; las acusaciones carentes de fundamento y el ciberacoso suben en un 1 %.

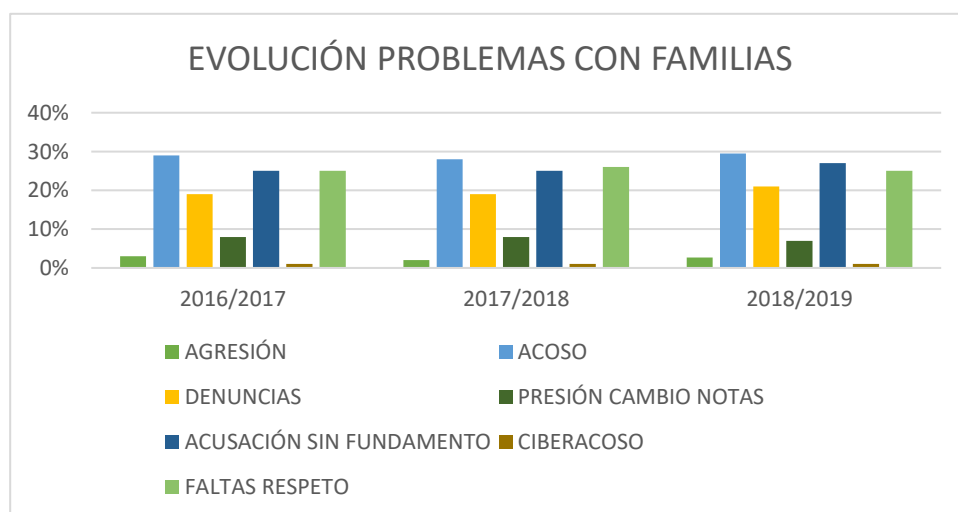
Tanto en Primaria como en Secundaria y aunque las edades de los niños y sus etapas evolutivas son muy diferentes, las problemáticas con los alumnos y sus familias obtienen porcentajes muy similares.

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 les 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.

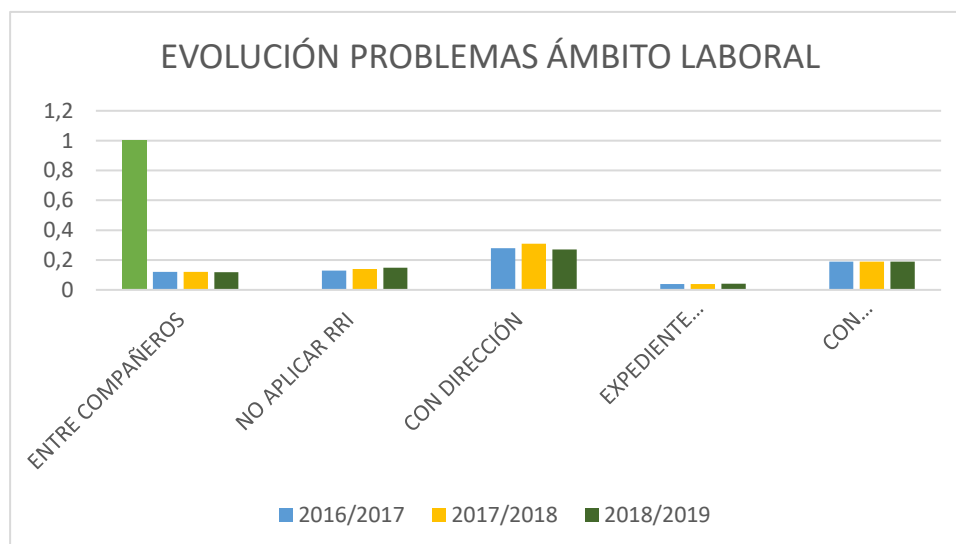
Por otra parte, las redes sociales desempeñan un papel cada vez más activo a la hora de fomentar la calumnia y el desprestigio del profesorado y del equipo directivo, convirtiendo así un problema particular en algo general, con el consiguiente linchamiento público profesional: difama que algo queda.

Así, los profesores van viendo ya desde etapas tempranas de la educación 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.



## 5.6 Problemas relacionados con compañeros

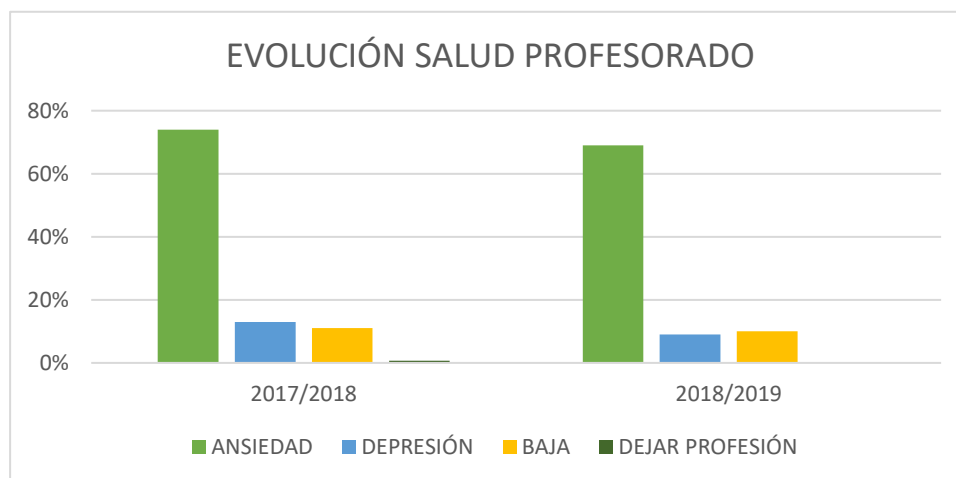
- Problemas entre compañeros: Este indicador es un 12 %, igual que el año anterior.
- Problemas por no aplicar el reglamento de centro: Se obtiene un 15 %. El año anterior fue de un 14 %. Se obtienen datos similares en los dos últimos cursos.
- Problemas con la dirección del centro educativo: El dato que obtenemos es un 27 %. El año anterior fue de un 31 % lo que supone una disminución en este curso actual de un 4 %.
- Apertura de expediente disciplinario: Se produce en un 4 % de las actuaciones. Se obtienen los mismos datos en los dos últimos años.
- Problemas con la administración: Observamos que es de un 19 % en el curso actual. El año anterior fue también el mismo.



En lo relativo a los problemas relacionados con los compañeros, se observa que en los problemas relacionados con los equipos directivos descienden en un 4 %. Los demás problemas permanecen estables.



## 5.7 Estado anímico

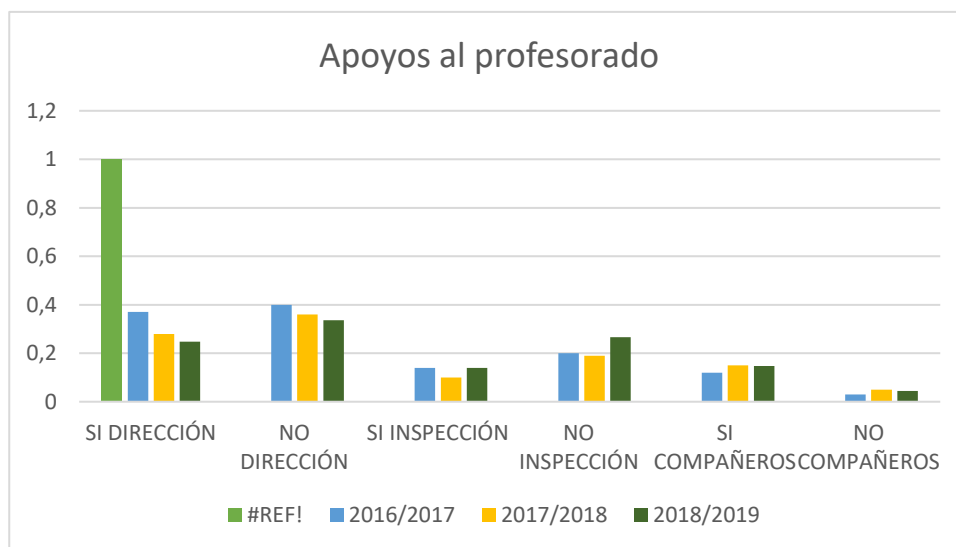


Las anteriores situaciones destacadas están provocando serias consecuencias en la salud mental de los docentes. De los profesores atendidos en el curso 2018-19, presentaron ansiedad un 69 %; Depresión un 9 %; y baja laboral un 10 % de las actuaciones.

El año anterior la ansiedad supuso el 74 % de las actuaciones; la depresión un 13 %; la baja laboral un 11 %. Dejar la profesión ha sido de un 0,27 % y el año anterior fue un 0,70 %.

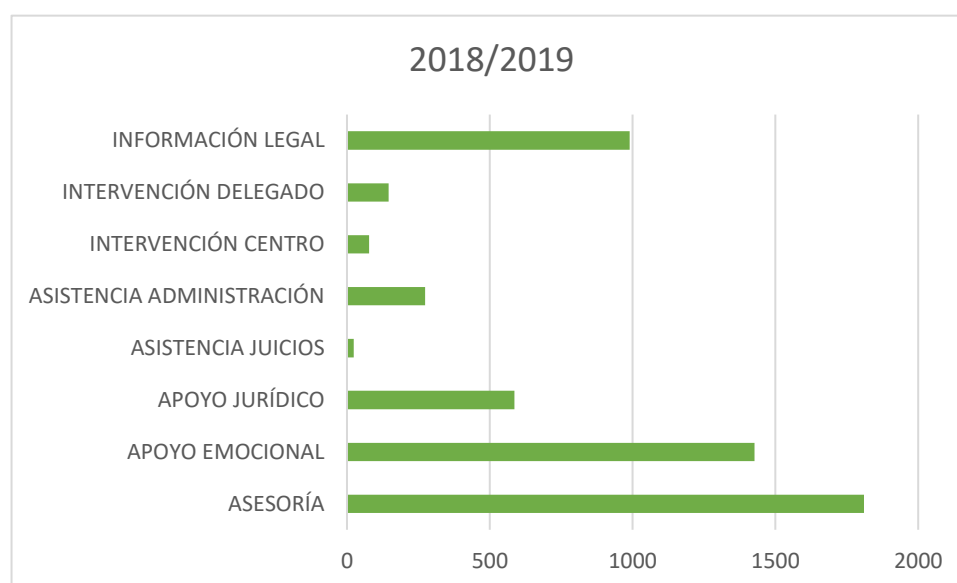
## 5.8 Apoyos

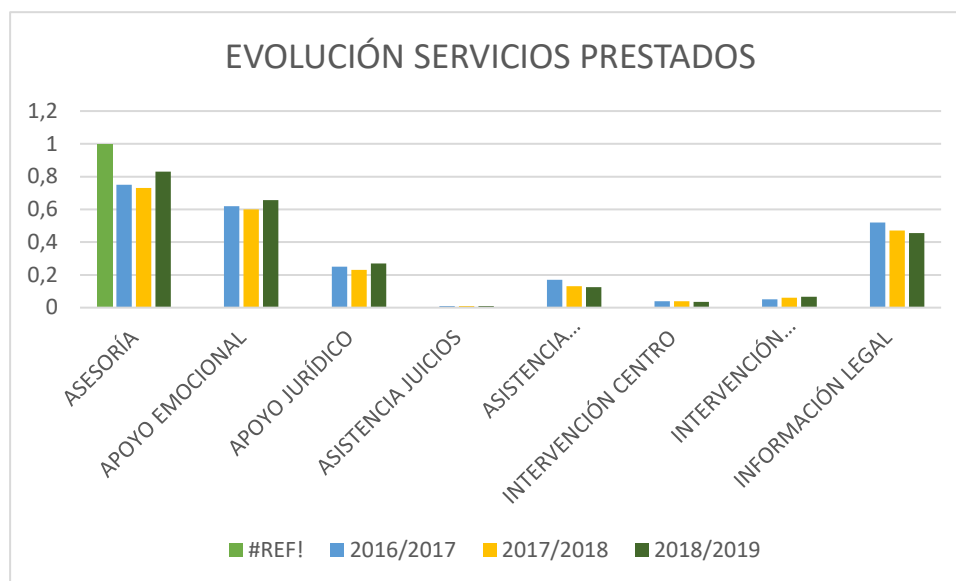
Las personas que han acudido al servicio siguen la tendencia de años anteriores cuando especifican si reciben apoyo de algún colectivo de la comunidad educativa. En caso de equipos directivos e inspección educativa manifiestan en mayor número no recibir apoyo, sin embargo, si reciben mayor apoyo por parte de sus compañeros.



## 5.9 Actuaciones

En cuanto a las actuaciones se mantienen unos perfiles similares a años anteriores. Las intervenciones que más se demanda son el asesoramiento profesional y el apoyo. Se obtiene un 83 % en el asesoramiento en el curso 2018/2019. Se observa un ligero aumento tanto en el asesoramiento como en el apoyo, tanto emocional, con el 66 % de las actuaciones, como jurídico, con el 27 %.

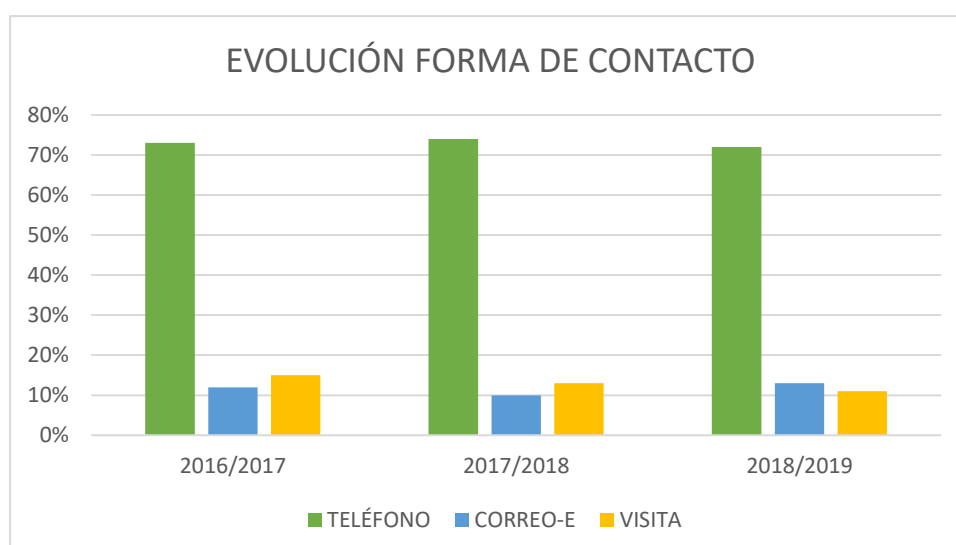




### 5.10 Contacto

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 2018/2019 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.



## 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 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.

**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 te ha provocado algún daño físico o psíquico, se actuará del modo indicado anteriormente.**

**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 2018/2019 reflejan una estabilización del número de casos, lo que hace pensar en un estancamiento en la situación de convivencia.
- En cuanto a los alumnos, hay que destacar el aumento de faltas de respeto, amenazas y daños contra la propiedad 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 en agresiones físicas al profesor, el acoso de padres a profesores, la denuncia de padres, las acusaciones carentes de fundamento y el ciberacoso de padres.
- En lo relativo a los problemas relacionados con los compañeros, se observa una disminución en la problemática con los equipos de dirección.
- Se mantienen estables los indicadores, aunque con una ligera disminución, con respecto al deterioro del estado anímico de los docentes, así como las bajas médicas, llegando en ocasiones al abandono de la profesión docente.

## 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 reactivación del Observatorio estatal y los Observatorios autonómicos de Convivencia Escolar.
- 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 las 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.
- Ofertar la asistencia jurídica y psicológica gratuita para los docentes agredidos, como ya ocurre en algunas comunidades autónomas, mediante convenios de colaboración con los Colegios profesionales de abogados y psicólogos, para los profesores víctimas de acoso.
- 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, Nº 480, 2017 (Ejemplar dedicado a: De la violencia al buentrato).

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): Cyberbullying. 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.