



# ***El defensor del profesor***

***INFORME 2016-2017***

**CRISÁLIDA RODRÍGUEZ SERNA.  
JESÚS NIÑO TRIVIÑO.**

---

## EL DEFENSOR DEL PROFESOR 2017

---

### Informe 2016-2017

#### 1. INTRODUCCIÓN

#### 2. EL DEFENSOR DEL PROFESOR

- ¿Qué es El Defensor del Profesor?
- ¿Cuándo surgió?
- ¿Cómo funciona?
- ¿Qué ha conseguido?

#### 3. EQUIPO DE TRABAJO

#### 4. ANÁLISIS DE LOS DATOS

#### 5. CONSECUENCIAS PARA LOS DOCENTES

#### 6. INTERVENCIÓN

#### 7. CONCLUSIONES

#### 8. PROPUESTAS DE MEJORA

#### 9. COMPROMISO

#### ANEXO. EJEMPLO DE CASOS

## 1. INTRODUCCIÓN

---

El Informe El Defensor del Profesor 2016-2017 recoge los aspectos más destacados del servicio de atención al profesorado de ANPE Sindicato Independiente.

El objetivo del presente documento es dar a conocer a la opinión pública y, sobre todo, a la comunidad educativa, el trabajo que se ha realizado durante el curso 2016-2017, en relación a las situaciones de acoso y violencia hacia los docentes en nuestro país.

A lo largo del mismo se exponen los datos recogidos por todos compañeros, con la responsabilidad de atención al profesorado, repartidos por toda la geografía española. ANPE es un sindicato de educación pública, sin embargo, en El defensor del Profesor atiende a todas las demandas educación pública o privada, al igual que 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 2016-2017. Destacaremos, entre otros, aspectos como la etapa educativa, la situación problemática y la intervención desarrollada con los compañeros que solicitan la ayuda de ANPE.

## 2. 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 como 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 n

uestra 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 psicólogo con experiencia en estas situaciones, que asesorará y orientará a las personas que se dirigen a nosotros en función del caso que nos planteen.

### **3. EQUIPO DE TRABAJO**

---

El equipo de trabajo está formado por los profesionales que se citan a continuación:

- Coordinadores nacionales: Crisálida Rodríguez Serna y Jesús Niño Triviño.
- Andalucía: Charo Sigüero Pérez.
- Aragón: Teresa Hernández Jiménez.
- Asturias: Montse Fernández García.

- Baleares: Sebastián Sans Julia.
- Canarias: Domingo Rodríguez Martín.
- Cantabria: Juan Manuel Ruiz Briceño.
- Castilla La Mancha: Pilar Sánchez Vázquez.
- Castilla y León: Jesús Niño Triviño.
- Catalunya: Carmen Alonso López.
- Ceuta: Remedios Acosta González.
- Comunidad Valenciana: Vicente Octavio Ferrís Castell.
- Euskadi: Mertxe Aramendia Luzuriaga.
- Extremadura: Beatriz Berrocal Gonzalo.
- Galicia: Julio Trashorras de la Fuente.
- La Rioja: Clara Álvarez Clavijo.
- Madrid: M<sup>a</sup> Guadalupe Pérez, Laura Sequera Molina y José Antonio Carmona.
- Melilla: Sergio Rincón Carro.
- Murcia: Miguel Caballero Ródenas.
- Navarra: Raúl Etxandi Goñi.

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.

#### 4. ANÁLISIS DE DATOS

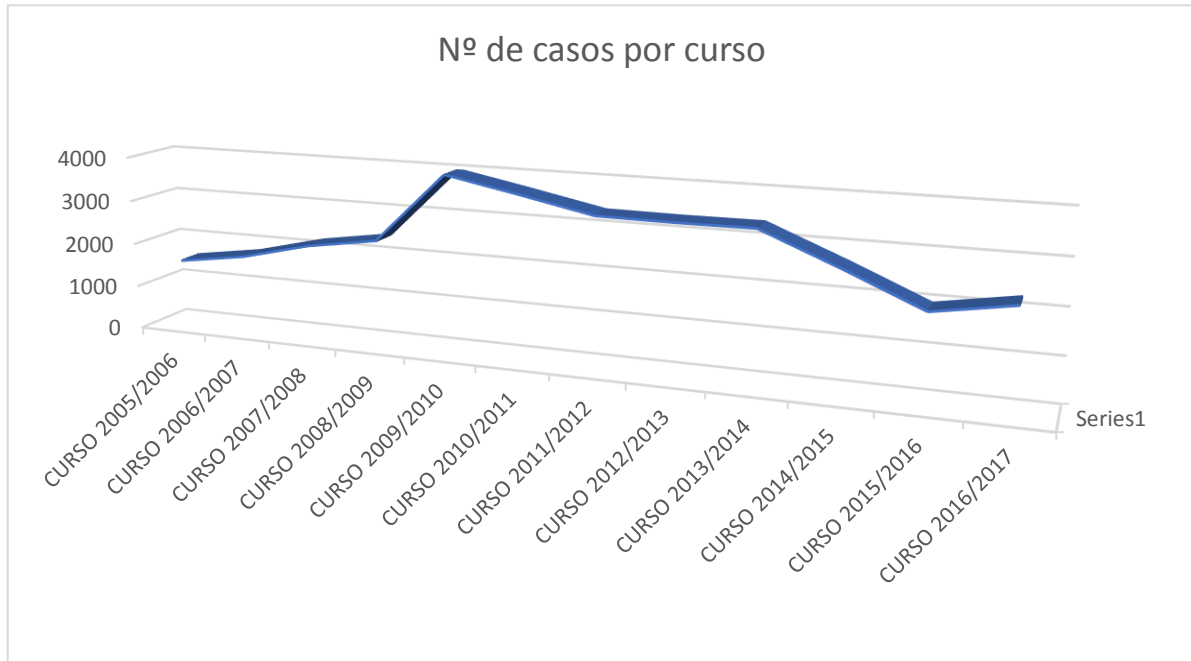
##### 4.1. Evolución interanual



Los 32.538 atendidos en los últimos años se reparten de forma irregular por los diferentes ejercicios. Desde el primer curso de actuación del servicio, que comenzó atendiendo a 1.553, hasta los 2.249 presentados en este informe ha habido diferentes vaivenes en cuanto al número de

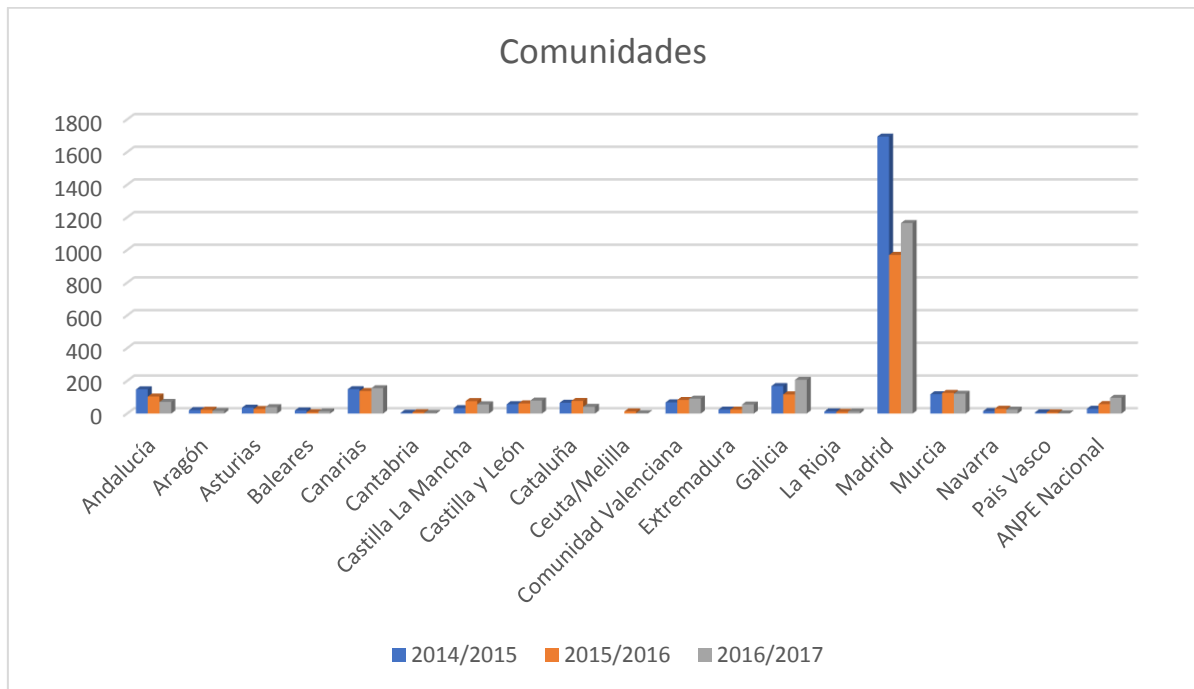
casos, llegando en su punto más alto hasta los 3.998 docentes que se atendieron en el

curso 2009-2010. El curso 2016-2017 marca un cambio en la tendencia descendente que venía produciéndose en los tres últimos cursos.

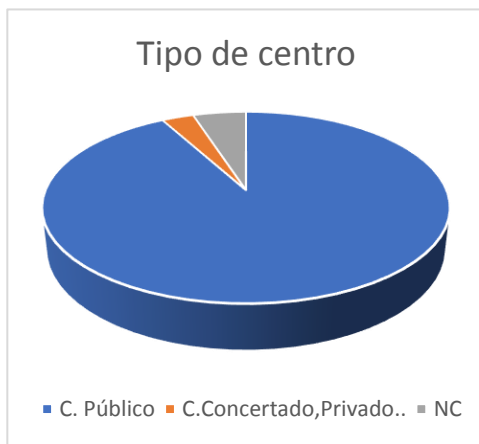


#### 4.2. Casos por Comunidades

En relación a los casos atendidos por las diferentes comunidades autónomas, Madrid sigue siendo la que más demandas recibe curso tras curso, en concreto en el ejercicio pasado los docentes que solicitaron ayuda en esta comunidad ascendieron a 1.165. A mucha distancia le siguen Galicia, Canarias y Murcia.



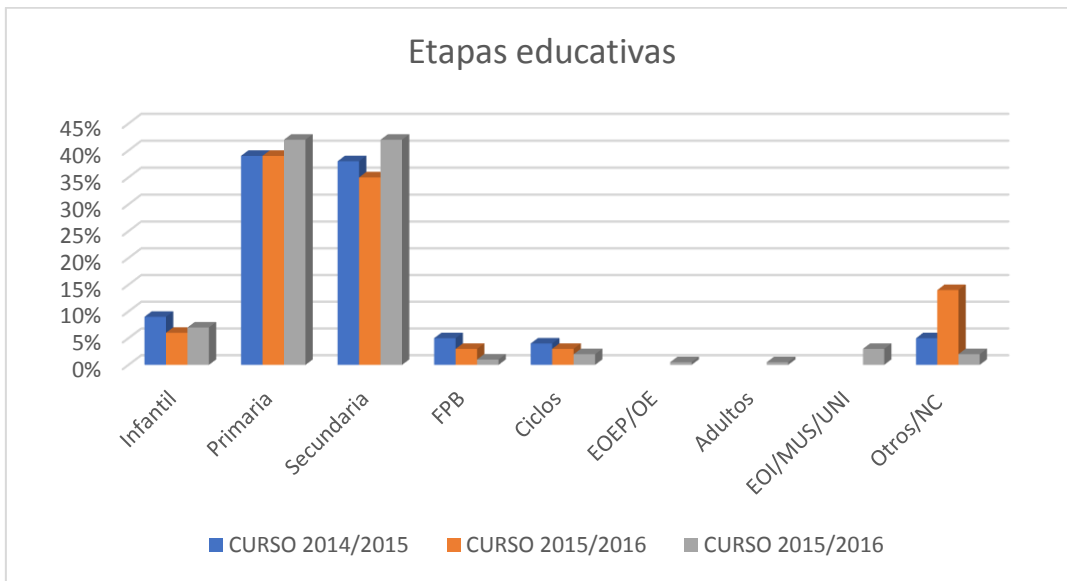
### 4.3. Tipo de centros



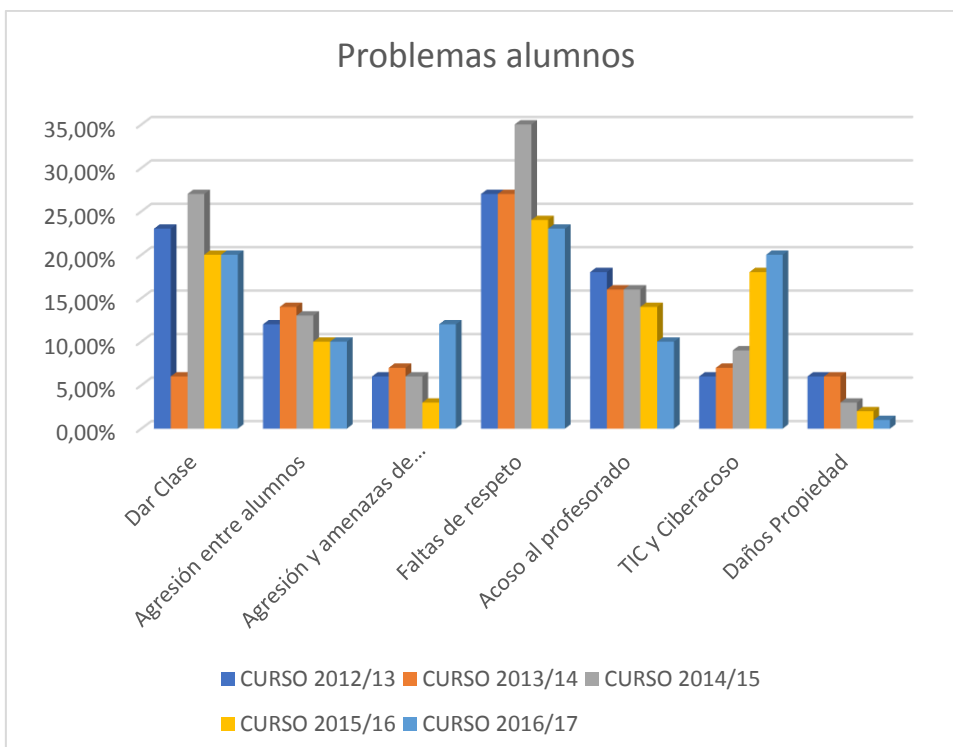
La mayor parte de centros atendidos son públicos, un 92%. Este porcentaje se justifica, no sólo por la existencia de más centros públicos que privados, sino porque ANPE es un sindicato de la educación pública. De todos modos, el servicio atiende a cualquier docente que solicita ayuda y por ello queda reflejado que un 3% de las peticiones proceden de centros que no corresponden a titularidad pública.

### 4.4. Etapas educativas

Por lo que hace referencia a las diferentes etapas educativas, los casos atendidos en el curso 2016/2017 se han incrementado en Secundaria, en relación con los cursos anteriores, hasta igualarse con Primaria al 42%. El 7% corresponde a Infantil y el resto se reparte entre las enseñanzas restantes.



#### 4.5. Problemas relacionados con los alumnos.

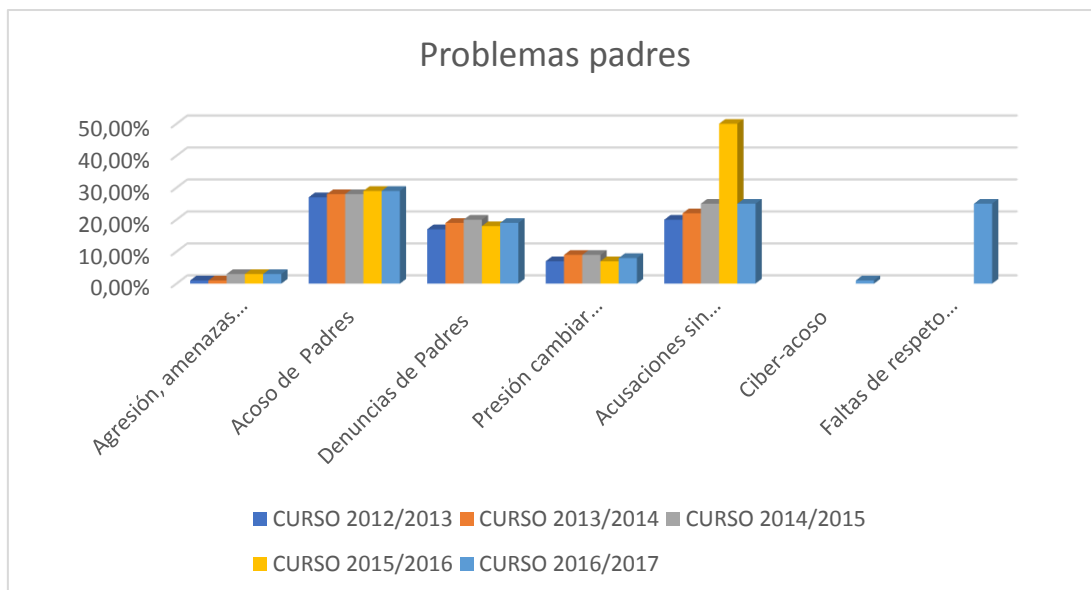




- Problemas para dar clase: se mantiene igual que el curso pasado.
- Conductas agresivas de alumnos hacia sus compañeros: Permanece estable en un 10%.
- Agresiones y amenazas de alumnos a profesores: 12%, mientras que el curso pasado se recogieron un 3%.
- Faltas de respeto: Pasa del 24% al 23%.
- Acoso de alumnos: Se reduce del 14% al 10%.
- Grabaciones, fotos, Internet (Ciber-acoso): Aumenta del 18% al 20%.
- Daños a la propiedad: 1% (se han reducido a la mitad con respecto al curso anterior).

El dato más significativo lo observamos en el importante aumento de las agresiones de alumnos a profesores.

#### 4.6. Problemas relacionados con los padres

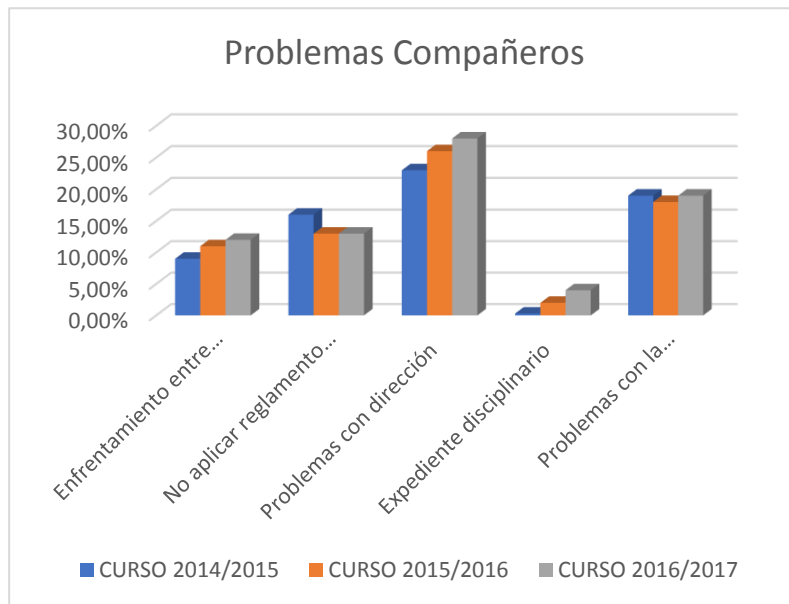


- Agresiones de padres a profesores: Se mantiene estable en torno al 3%.
- Acoso y amenazas de padres a profesores: se repite el 29% del curso anterior.
- Denuncias de padres a profesores: Aumenta del 18% al 19%.
- Presión para cambio de calificaciones escolares: Similar al año anterior con un 8%.
- Acusaciones carentes de fundamento: Se observa una bajada muy significativa, pasando del 50% al 25%.

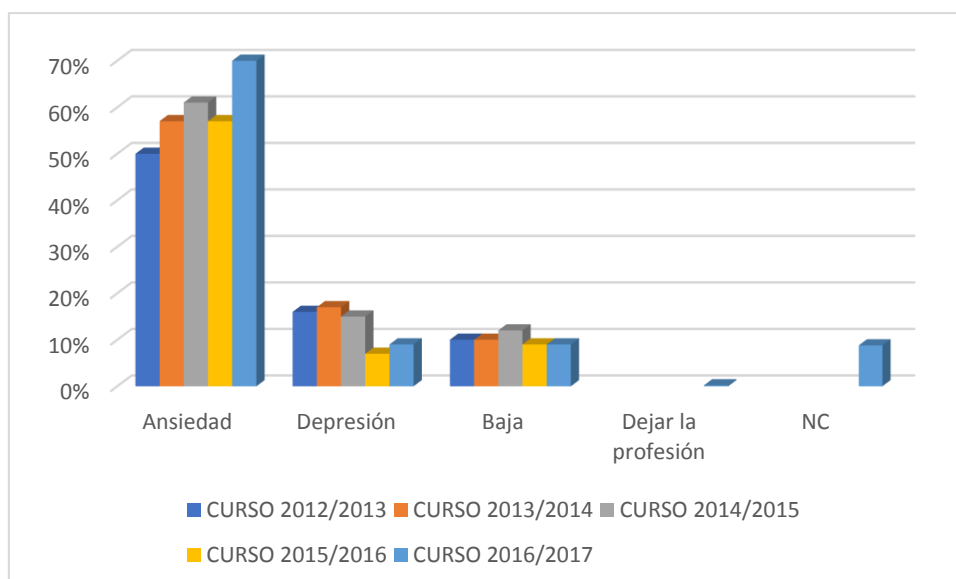
- Se ha hecho explícito por primera vez el apartado de ciber-acoso de padres, que ha supuesto un 1% de los casos atendidos.

#### 4.7. Problemas relacionados con compañeros.

- Problemas entre compañeros: 12% (ha aumentado desde el 11% con respecto al curso anterior).
- Problemas por no aplicar el reglamento de centro: Estable en el 13% con respecto al curso anterior.
- Problemas con la dirección del centro educativo: Del 26% al 28% (ha aumentado 2 puntos con respecto al curso anterior).
- Apertura de expediente disciplinario: Pasa del 2% al 4%.
- Problemas con la administración: 19%, aumentando un punto porcentual.

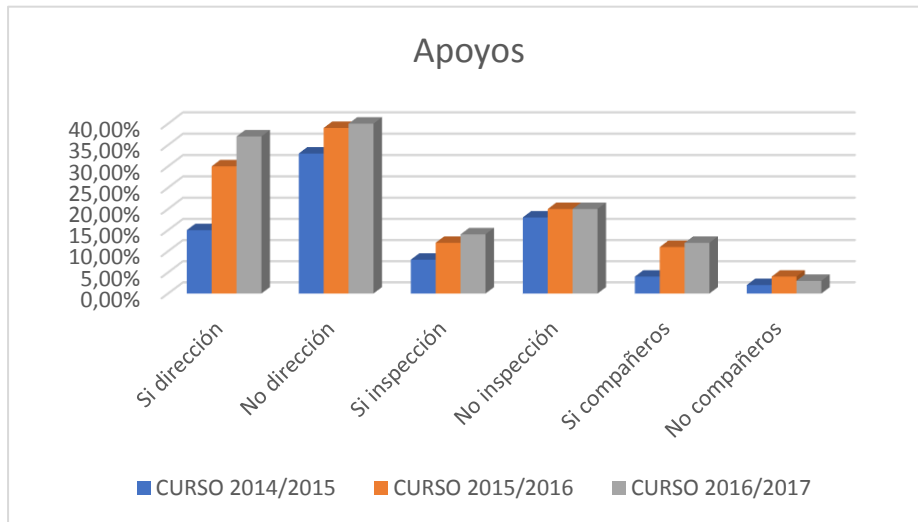


#### 4.5. Estado anímico



Las anteriores situaciones destacadas están provocando serias consecuencias en la salud mental de los docentes. De los profesores atendidos en el curso 16-17, el 70% de los casos presentaba ansiedad, el 9% depresión llegando a situaciones de baja laboral.

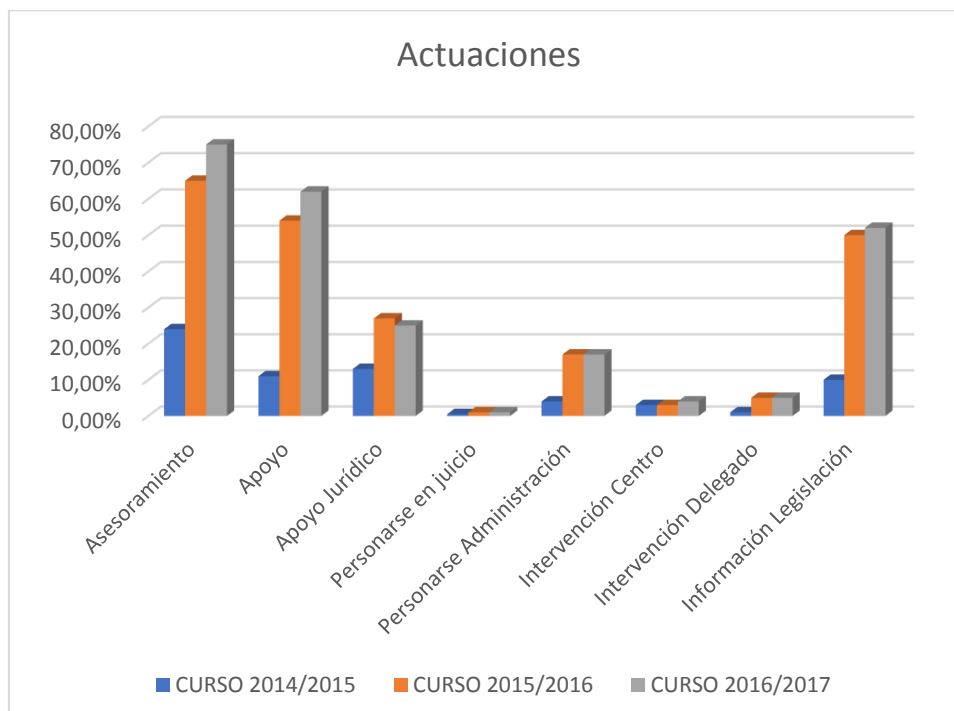
#### 4.8. Apoyos



Mejoran en la mayoría de los aspectos los apoyos que perciben los profesores en relación con la dirección del centro, la inspección educativa y los propios

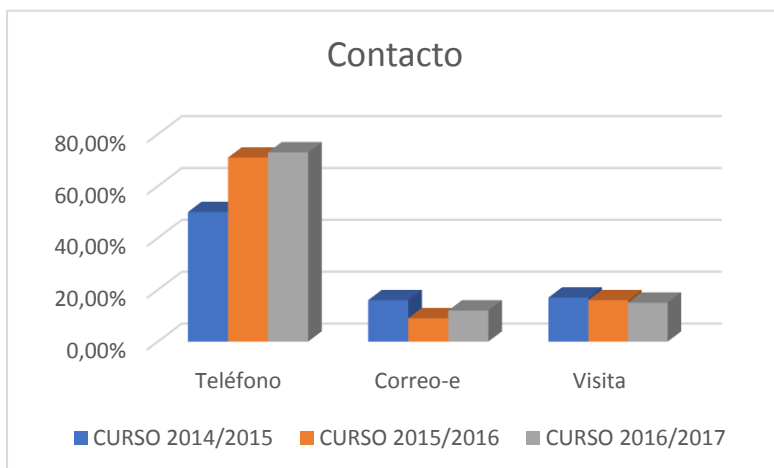
compañeros.

#### 4.9. Actuaciones



Las actuaciones que se han centrado en el asesoramiento y el apoyo son los datos que han crecido de forma más destacada. El resto de actuaciones mantienen unos resultados similares a los cursos anteriores.

#### 4.10. Contacto



El contacto telefónico sigue siendo la opción elegida mayoritariamente por los docentes para ponerse en contacto con El Defensor del Profesor. También aumenta algo el uso del correo electrónico, mientras que las visitas continúan con su porcentaje habitual.

## 5. CONSECUENCIAS PARA LOS DOCENTES

Las consecuencias de las situaciones de acoso y violencia que sufren los docentes no solo afectan al propio docente puesto que un profesor con estado emocional alterado, además del sufrimiento personal que debe soportar, reduce significativamente su rendimiento profesional, lo que disminuye la calidad de la educación. En este sentido las bajas laborales generan un coste para la administración y una modificación de la propuesta pedagógica para los alumnos. El daño lo producen unos pocos y, sin embargo, las consecuencias se extienden hacia todo el alumnado con el que interactúa el profesor agredido.

Para la comprensión de estos aspectos conviene recordar el cambio social en relación con el papel de la escuela, que ha pasado de ser un lugar de aprendizaje respetado, a un espacio donde se manifiestan muchas insatisfacciones y donde se expresan, por ello, muchas controversias. Ambos aspectos producen en el profesorado un notable desgaste, contribuyendo a la aparición de ciertas alteraciones emocionales como por ejemplo el "burnout", la ansiedad generalizada o la depresión. Dichas dificultades adaptativas son fundamentalmente de tipo psicológico y se caracterizan por un malestar clínicamente significativo y agotamiento psicológico con la sensación de incapacidad para adecuarse a las exigencias del entorno.

## 6. 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 conductual.
- Mejora de la autoestima.
- Recursos emociones: conductuales, fisiológicos y cognitivos.

## 7. CONCLUSIONES

---

- El curso 2016-2017 marca un cambio en la tendencia descendente que venía produciéndose en los tres últimos cursos, aumentado un 15% el número total de casos.
- En cuanto a los alumnos hay que destacar el gran aumento de casos en lo relacionado con agresiones y amenazas a docentes (pasando del 3% al 12%).
- En lo relativo a los compañeros, el curso pasado aumento un 1 punto porcentual (del 18% al 19%) lo relacionado a problemas con la administración educativa y en 2 puntos (del 26% al 28%) lo relacionado con la dirección del centro.
- Por lo que se refiere a los padres, se observa un aumento en las denuncias a profesores (desde un 18% a un 19%), al igual que en la presión para modificar calificaciones (de un 7% a un 8%).
- La Comunidad autónoma de Madrid es la que más demandas atiende curso tras curso. A continuación, se encuentran Galicia, Canarias y Murcia.
- Las consecuencias en la salud de los docentes también tienen efectos sobre el resto de miembros de la comunidad educativa.
- El Defensor del Profesor seguirá trabajando para poder revertir este cambio en la tendencia positiva que se mantenía en los últimos años.

## 8. PROPUESTAS DE MEJORA

---

Tras el análisis y valoración de los casos atendidos este curso, junto con la experiencia acumulada en los últimos años, ANPE y El Defensor del Profesor insisten en la propuesta de elaboración de un Plan Estratégico de Mejora de la Convivencia Escolar, que debería contar, entre otros, con los siguientes apartados:

- La reactivación del Observatorio estatal y los Observatorios autonómicos de Convivencia Escolar.
- 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.
- El cumplimiento de los Decretos de convivencia, así como las Planes de convivencia y los Reglamentos de régimen interior de los centros.
- Un plan específico de formación del profesorado para la prevención y detección de conflictos relacionados con la convivencia escolar.
- Asistencia jurídica y psicológica gratuita, 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 de los agresores.

Este Plan Estratégico de Mejora de la Convivencia Escolar debe ser liderado y coordinado por el Ministerio de Educación desde el seno de la Mesa Sectorial de Educación.

## 9. 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.