



MEMORIA DEL DEFENSOR DEL PROFESOR 2018/2019



21/11/2019

ANPE Canarias 2019

MEMORIA DEL DEFENSOR DEL PROFESOR



“Seguimos apostando por la defensa del profesorado en todas sus vertientes. Este curso, de manera especial, hemos tenido que hacer frente a un número cada vez mayor de denuncias infundadas. La justicia nos ha demostrado ser ecuánime y protectora de los derechos fundamentales. No obstante, este continuo hostigamiento no ayuda a que el docente pueda realizar con normalidad su labor educativa”.

Domingo Rodríguez Martín

Defensor del Profesor - Provincia de Santa Cruz de Tenerife



“Durante el curso escolar 2018/2019 hemos detectado un aumento importante del número de consultas relacionadas con conflictos en el aula en etapas educativas muy tempranas. El déficit de orientadores que sufren las islas genera una acumulación de casos de niños con necesidades especiales que necesitan con urgencia un informe psicopedagógico, con el fin de que los docentes puedan intervenir de manera más eficaz en el proceso de enseñanza-aprendizaje y dar respuesta a esas necesidades o bien derivarlos a centros específicos”.

Bernardo Huerga Navarro

Defensor del Profesor - Provincia de Las Palmas



"Tratamos muchas consultas jurídicas. Ha aumentado el servicio preventivo, pero vivimos desde hace tres cursos la judicialización en casos complicados."

Mayte Santos Hernández

Servicios jurídicos ANPE Canarias



La defensa del profesorado, un lento avance

Mis palabras en la anterior memoria eran muy duras respecto a la falta de medidas por parte del Gobierno para atender las situaciones de agresiones que vivían muchos docentes. A pesar de promesas que incluso llegaron al Parlamento, seguíamos a la espera de una norma que amparase al profesorado agredido. Ese era mi discurso ante la realidad canaria en noviembre de 2018, pero tengo que decir que este escenario empezó a cambiar unos meses después. En febrero de 2019 la Consejería de Educación convocó a todos los sindicatos con presencia en la Mesa Sectorial para comenzar a negociar el borrador de una orden que regulara la asistencia jurídica y psicológica gratuita por parte

MEMORIA DEL DEFENSOR DEL PROFESOR



de la Administración Educativa al profesorado agredido en el ejercicio de sus funciones docentes.

Se trata, a nadie se le escapa, de una reivindicación histórica de **ANPE Canarias** para que, al fin, estos trabajadores encuentren amparo en caso de agresiones. En nuestro sindicato abordamos desde aspectos puramente preventivos-llamadas, consultas, dudas de gestión administrativa- hasta casos de lesiones o acoso, pasando por la asistencia jurídica cuando resulta preciso. Son historias de violencia con nombres y apellidos que, por razones obvias, suelen permanecer en el anonimato, aunque a veces algunos de estos docentes se arman de valor para revivir su historia y que la sociedad comprenda cómo se afronta una situación de este tipo.

Este año cumplimos 11 años en Canarias defendiendo a los docentes agredidos, los que han alzado su voz y los que no. En este tiempo hemos contabilizado **1.464** denuncias, una cifra que da una idea clara de la magnitud del problema. Sin embargo, hay algunas luchas que seguimos manteniendo vivas a la espera de que la Administración, por fin, sea sensible a nuestra legítima reivindicación. Insistiremos al nuevo equipo de Gobierno para que asuma este servicio para el profesorado. Materializar ese logro sindical y de negociación con la Administración no será una conquista de **ANPE Canarias**, sino de todos los docentes de las islas.

Pedro Crespo

Presidente Autonómico de ANPE Canarias

ÍNDICE

1.- Introducción

2.- ¿Qué es El Defensor del Profesor?

3.- Análisis y valoración de los datos del curso 2018/2019

 3.1.- Evolución del servicio

 3.2.- Distribución de casos por niveles

 3.3.- Análisis de los principales problemas a los que se enfrenta el docente

 3.3.1.- Redes sociales y ciberacoso

 3.3.2.- Problemas relacionados con los alumnos

 3.3.3.- Problemas relacionados con los padres

 3.3.4.- Problemas relacionados con los equipos directivos y con otros docentes

4.- Actuaciones derivadas de nuestro servicio

5.- Intervención

 5.1.- Pautas de actuación específicas ante una agresión

6.- El papel que debe asumir la Administración

7.- Conclusiones

1. INTRODUCCIÓN

EL DEFENSOR DEL PROFESOR ya está consolidado como un servicio de atención inmediata y gratuita para docentes que se sienten víctimas de situaciones de conflictividad y violencia en las aulas.

En el mes de febrero de este año dimos un paso histórico en nuestro trabajo en la defensa del profesorado: conseguimos el borrador de una norma para la defensa del profesorado agredido, un texto en el que participaron todos los sindicatos y que buscaba dar respuesta a una realidad -las agresiones en las aulas- que nuestro sindicato ha denunciado durante más de una década. Esperamos que el nuevo Gobierno continúe este trabajo, siempre teniendo en cuenta las aportaciones de las organizaciones sindicales, que son quienes hemos apoyado, escuchado y defendido a centenares de víctimas a lo largo de estos años.

En el ámbito nacional, el teléfono de protección para evitar las agresiones entre alumnos ha demostrado su eficacia. También en Canarias, que dispone de una herramienta similar para estas situaciones. Sin embargo, consideramos que es urgente que la Administración atienda, por fin, nuestra reivindicación e institucionalice este servicio. EL DEFENSOR DEL PROFESOR fue un servicio pionero para el profesorado agredido que, además, contribuyó a poner el foco sobre el problema de la violencia escolar, ya que entonces no existía cobertura por parte de las administraciones para las agresiones graves. Pero desde hace tiempo urge dar un paso más.

Recordamos brevemente la normativa vigente en nuestra comunidad autónoma:

- DECRETO 114/2011 de Convivencia.
- Artículo 65.7 de la Ley Canaria de Educación (LCE).
- ORDEN de 27 de junio de 2014, por la que se regula la gestión del conflicto de convivencia por el procedimiento de mediación en los centros educativos (estrategias para mejorar la convivencia y la resolución pacífica de conflictos).
- Febrero 2019. Borrador de la norma para la defensa del profesorado agredido. En redacción.

Desde su puesta en marcha, la justificación de la existencia de nuestro servicio EL DEFENSOR DEL PROFESOR se ha traducido en los 36.891 docentes atendidos en toda España, **2.174** durante este curso, de los que 168 corresponden a Canarias.

Las nuevas tecnologías son un maravilloso medio para desarrollar metodologías innovadoras en la escuela, pero cuando su uso no es el adecuado pueden convertirse en una peligrosa arma con la que grabar y dejar huella digital de las agresiones entre compañeros y adultos. Avanzar en la puesta en

MEMORIA DEL DEFENSOR DEL PROFESOR



marcha de medidas contra la extorsión, abuso o difusión indebida de imágenes supondría un gran avance para estas víctimas.

En Canarias se ha tomado conciencia desde la Administración de la necesidad de implementar medidas para que el profesorado recupere el prestigio social necesario para ejercer su función. Ello ha sido posible gracias al trabajo sindical liderado desde **ANPE Canarias**, que ha batallado sin descanso para que el problema de las agresiones a docentes estuviera en la agenda política y social.

2. ¿QUÉ ES EL DEFENSOR DEL PROFESOR?

EL DEFENSOR DEL PROFESOR es un servicio de atención inmediata y gratuita para todos los docentes que necesitan ayuda, apoyo y orientación ante cualquier tipo de situación de conflictividad y/o violencia en las aulas. El teléfono de atención permanente (**608 018 008**) presta un servicio personalizado y confidencial. Se trata de una herramienta pionera en la denuncia de los problemas derivados de la conflictividad escolar, puesto en marcha por **ANPE Canarias** en 2008. Se puso en marcha hace 11 años, pero de sus primeros resultados, publicados en 2009, se cumple ahora el décimo aniversario, lo que permite hacer balance.

UN TELÉFONO EXCLUSIVO DE ATENCIÓN, APOYO PSICOLÓGICO Y ASESORAMIENTO JURÍDICO, LOS PILARES DEL DEFENSOR DEL PROFESOR.

Siempre hemos entendido que se trata de un apoyo que debe ser competencia de la Consejería de Educación, no obstante, ante la dejación de competencias, hemos asumido esta necesaria laborante la desprotección en la que se encuentra el profesorado.

SÍNTOMAS DE PÉRDIDA DE AUTORIDAD DEL PROFESOR EN EL AULA

- Pérdida significativa de tiempo para conseguir un mínimo de silencio y una actitud de trabajo ajustada a la edad y a las condiciones del alumnado.
- Incumplimiento, por parte de la administración, de la normativa que establece el marco regulador de la convivencia en los centros.
- Los alumnos conflictivos y el tiempo dedicado a su atención perjudican a quienes desean aprender.
- Desprestigio gradual de la adquisición de conocimientos y dificultad para alcanzar la capacitación adecuada para la vida laboral.
- Reducción de la valoración de la función docente y falta de reconocimiento de la profesionalidad, tanto por los alumnos como por sus familias.
- Las decisiones del profesor son cuestionadas.
- Ausencia de actitudes, por parte de los alumnos, como la exigencia, la seriedad, la responsabilidad y el fomento del estudio.
- Incumplimiento de las normas de conducta, recogidas en el Reglamento de Régimen Interior.
- Alteraciones anímicas que supongan un cambio significativo del estado habitual.
- Baja médica derivada de situaciones específicas del proceso de enseñanza.

En 2018 lo explicamos a través de este anuncio:

https://www.youtube.com/watch?v=411DARqSj8I&list=PLIEqUkiGLbq5ZkiF5P0_nZXTTfaC8uWCh

3.- ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LOS DATOS DEL CURSO 2018/2019

En Canarias, desde la puesta en marcha del servicio en 2008, venimos denunciando las conductas contrarias a la convivencia del alumnado y de los padres hacia el profesorado, muchas de ellas constitutivas de delito.

Si en el curso pasado denunciamos que un lenguaje agresivo y difamatorio a través de las redes sociales se puede convertir en violencia, éste comprobamos cómo han aumentado las difamaciones y denuncias falsas por parte de los padres hacia el profesorado. Muchos docentes que han recibido asesoramiento por nuestro servicio han sido denunciados por padres a la Inspección Educativa o ante los tribunales sin dirigirse previamente a ellos para conocer el fondo real de la situación. Estas denuncias no han tenido recorrido legal porque eran infundadas, pero han afectado a la salud psíquica de los docentes denunciados y al clima de las aulas.

También nos ha sorprendido el aumento de las **situaciones de violencia en Infantil y Primaria**. De hecho, en Educación Primaria se han detectado múltiples experiencias de conflictividad como consecuencia de la falta de suficientes orientadores, un déficit que provoca que el alumnado con necesidad de atención específica no pueda recibir esa asistencia por falta de un diagnóstico previo. Las aulas cuentan cada vez con más alumnado con distintas patologías, lo que exige mayores recursos tanto para el diagnóstico como para la atención de la diversidad.

Asimismo, hemos constatado que algunos ayuntamientos han ofrecido sus servicios de **mediación** para resolver situaciones de violencia en centros escolares. Esta herramienta sirve en ocasiones para ofrecer respuesta a estas problemáticas sin necesidad de judicializar el proceso, según han podido constatar nuestros servicios jurídicos. En muchos casos, se trata de un avance para los agentes implicados en el proceso, que pueden resolver el conflicto en un período de tiempo más breve y sin necesidad de acudir a los tribunales.

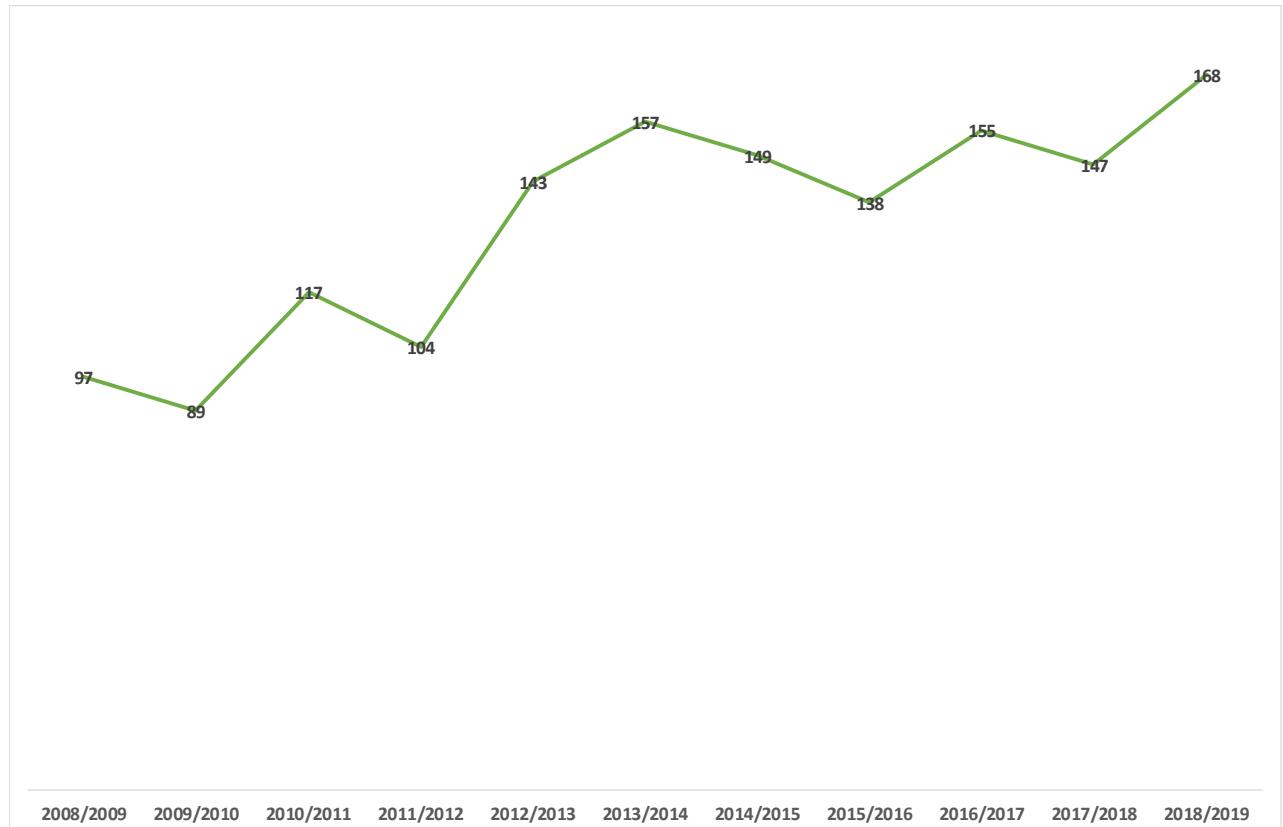
En este contexto, consideramos que es necesario que **ANPE Canarias** continúe haciendo públicas estas situaciones y contribuyendo a que exista una mayor conciencia social sobre los problemas a los que puede llegar a enfrentarse un docente en el ejercicio de sus funciones. Por ese motivo, como cada año, presentamos esta memoria públicamente que posteriormente registraremos en la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes. Nos hacemos eco así de los **168 casos atendidos el pasado curso**. Entendemos que la labor docente requiere de la protección indispensable para llevar a cabo el ejercicio de su responsabilidad educativa.

A través de estos 11 años de experiencia en **EL DEFENSOR DEL PROFESOR** hemos constatado que, cuando un docente acude a nuestro servicio, es porque "ya no puede más". No obstante, desde hace tres años muchos docentes que ya conocen nuestros servicios acuden a nosotros para informarse sobre la existencia de acciones preventivas, el papel de la mediación o para saber si están recibiendo acoso o no. Creemos que este cambio es importante para poder seguir trabajando en estrategias de prevención.

3. 1. EVOLUCIÓN DEL SERVICIO

La evolución del servicio ha sido desigual: aunque empezamos con pocos casos, sobre todo por el desconocimiento del servicio por parte del profesorado, hemos ido crecido en número de denuncias, tal y como demuestran los siguientes datos. En los últimos años, las cifras se han estabilizado, si bien las del curso pasado muestran un aumento.

MEMORIA DEL DEFENSOR DEL PROFESOR



A continuación, recogemos un breve resumen de los casos atendidos por cursos:

2008/2009: 97 docentes fueron atendidos en el primer año de funcionamiento.

2009/2010: La segunda edición de **EL DEFENSOR DEL PROFESOR** en Canarias supuso el asesoramiento directo a 89 profesionales de la enseñanza, constatándose entre los docentes un acusado deterioro del clima escolar.

2010/2011: Cabe destacar el incremento de casos atendidos, hasta 117 durante este curso, cuyo análisis arroja la evidencia de la pérdida de calidad educativa, directamente relacionada con la política de recortes.

2011/2012: Se contabilizan 104 casos, lo que implica un ligero descenso en el uso del servicio durante este curso.

2012/2013: Un total de 143 docentes de Canarias se pusieron en contacto con **EL DEFENSOR DEL PROFESOR**, cifra que supone un incremento del 37,5% en relación al curso anterior.

2013/2014: Ese curso se alcanzó la cifra más elevada hasta la fecha, con 157 profesionales atendidos, evidenciando, un año más, la falta de atención por parte de la Administración ante situaciones graves.

2014/2015: Se atendió a un total de 149 docentes, con una disminución del 8% sobre los registrados en el curso anterior. A pesar de ello, se observó este año un incremento de su gravedad, puesto que, al analizar los casos, se comprobó un mayor porcentaje de agresiones verbales y físicas, especialmente en Secundaria.

2015/2016: Se confirmó un leve descenso, con un total de 138 casos frente a los 149 del curso anterior, pero descubrimos una nueva forma de agresión: el ciberacoso.

2016/2017: Se experimentó un aumento de casos, hasta llegar a los 155. Sorprende el elevado número de las denuncias falsas por parte de los progenitores, la sustracción de objetos en el aula y la reincidencia de algunos agresores, así como el uso de las nuevas tecnologías y las redes sociales para agredir a los docentes.

2017/2018: Se produjo un descenso de 8 casos, hasta los 147. Aunque la mayor parte de los docentes que acuden al servicio lo hacen buscando asesoría jurídica (en torno al 75%), seguimos constatando la existencia cada vez más común de las agresiones a través de redes sociales.

2018/2019: Hemos vivido un repunte hasta alcanzar los 168 casos. Cada vez es mayor el número de denuncias falsas que atentan contra el honor del docente, junto a extorsiones y humillaciones a través de redes sociales. También destacar el significativo aumento de casos en la Formación Profesional Básica.

3.2. DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR NIVELES

Educación Infantil:

Utilizado por 21 docentes frente a los 12 del curso anterior.

Educación Primaria:

Atendimos un total de 58 casos, cifra superior a la del curso anterior (49). Aquí, los padres, las madres e incluso los abuelos son, en su mayoría, los que acosan al docente por medio de insultos, amenazas, denuncias y, en alguna ocasión, agresiones físicas. Dichas amenazas se realizan por redes como Facebook o WhatsApp.

Educación Secundaria:

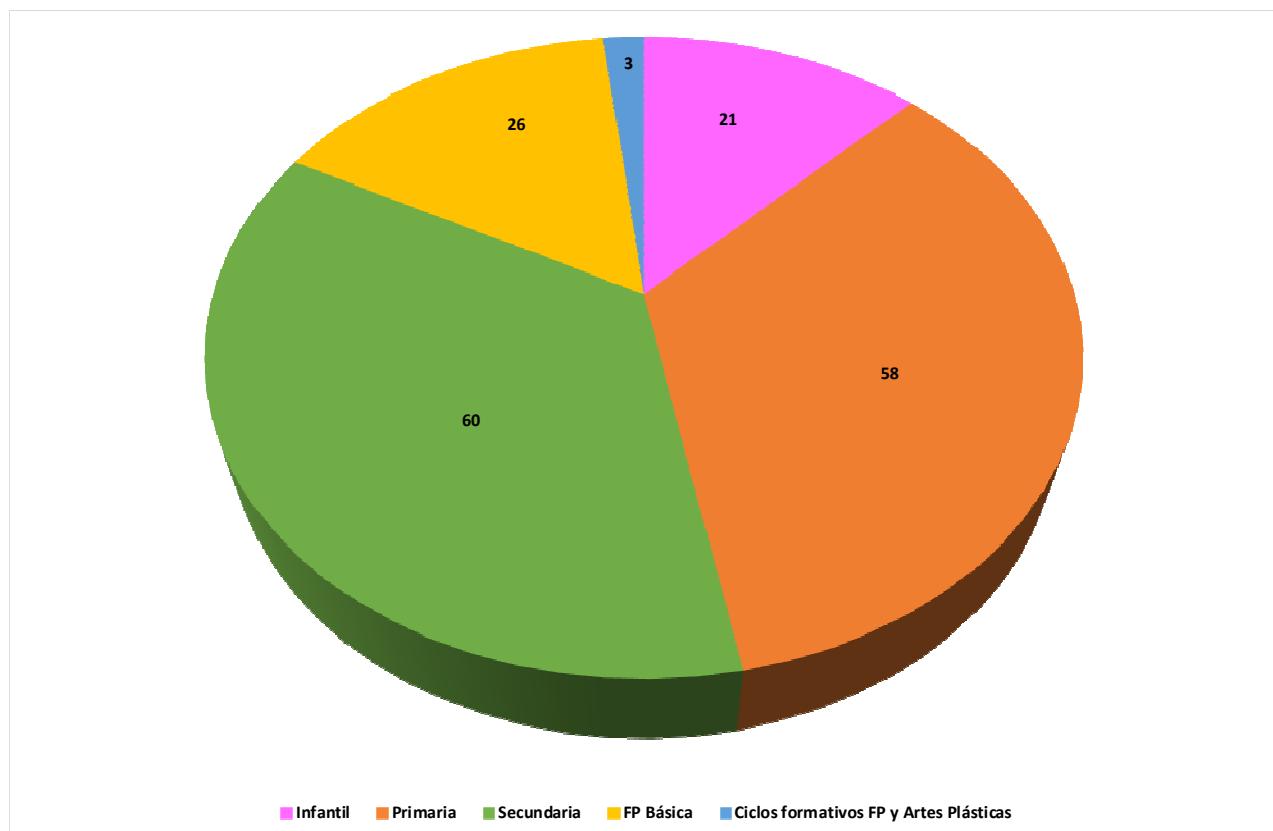
Los incidentes atendidos en este nivel descienden a 60, pero, como es habitual, sigue siendo la etapa que presenta el mayor número de problemas y de más gravedad (73 el curso pasado). En este nivel, los protagonistas de los actos violentos generalmente son los alumnos y, en segundo lugar, los padres. Esta realidad se produce por varios factores: este alumnado está pasando por etapas de configuración de la personalidad que implican importantes cambios, tanto físicos como psíquicos, que llevan al alumno de la niñez a la adolescencia; se trata de un momento de falta de madurez del alumno, que se encuentra sin objetivos definidos y situado en una enseñanza obligatoria que no siempre se ajusta a sus intereses. Es en esta etapa, además, donde se siguen produciendo los casos de ciberacoso y violencia de género, como ha mostrado en reiterados informes la Fiscalía de Menores en Canarias.

Formación Profesional Básica:

En esta etapa contamos con 26 casos frente a los 11 del curso pasado. En estas enseñanzas se están viviendo situaciones dramáticas por parte del profesorado, el cual se encuentra con un alumnado con continuas conductas contrarias a la convivencia. Llevamos alertando desde hace tiempo que no puede ser el cajón de sastre donde recae todo el alumnado con problemas de conducta y sin los medios suficientes para atender las necesidades que exige este tipo de enseñanza.

Ciclos Formativos:

El profesorado de Ciclos Formativos de Formación Profesional y Artes Plásticas contabilizó tres casos, igual que el curso pasado. Las enseñanzas de Adultos, EOI y Conservatorios de Música no registran ningún caso.



3.3.- ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS A LOS QUE SE ENFRENTA UN DOCENTE

Desde que entró en funcionamiento nuestro servicio en 2008 han cambiado las circunstancias sociales y también la estructura familiar. Se ha producido un aumento de las ratios en nuestras aulas. Cada vez hay más alumnado de Necesidades Específicas de Apoyo Educativo, incluso en muchos casos sin el pertinente informe, unas veces por falta de implicación de los padres y en otras por la falta de profesionales. La deficiencia en medidas de atención a la diversidad y los ajustes de personal han tenido un efecto directo en las condiciones en las que desempeña su trabajo el profesorado.

Este contexto favorece un aumento de las conductas disruptivas en el aula y, por lo tanto, también de la conflictividad, lo que provoca que otros aspectos que hasta el momento eran valorados como importantes por el docente se vean relegados a un segundo plano y el conflicto pase a ocupar un lugar preferente en sus

pensamientos diarios. Estas situaciones generan muchos trastornos de índole psicológica (ansiedad, depresión, estrés, etcétera...) que afectan gravemente a su salud. Por esta razón, los docentes agredidos nos han hecho llegar en varias ocasiones la petición de que la Consejería de Educación asuma el servicio de asesoramiento profesional y psicológico.

Entre la diferente sintomatología podemos observar problemas cardiovasculares, respiratorios, gastrointestinales y neurovegetativos. Por ejemplo, hay docentes que tienen dificultades para conciliar el sueño, que reducen considerablemente la ingesta de alimentos o que dejan de hacer actividades deportivas. Pero, en ocasiones, también sucede lo contrario, que permanecen más tiempo en la cama o en el sofá, aumentan el consumo de calorías para reducir la ansiedad o realizan un ejercicio físico más intenso.

Los profesores relatan, además, los siguientes síntomas: hiperactividad, paralización motora, movimientos torpes y desorganizados, tartamudeo y otras dificultades de expresión verbal, conductas de evitación, reducción de conductas saludables (realizar ejercicio físico, mantener una dieta equilibrada o dormir lo suficiente) y aumento de conductas no saludables (fumar, beber, comer en exceso, etc.). **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.

3.3.1. Redes sociales y ciberacoso

No se trata de una nueva tipología de agresión, pero la violencia a través de las redes sociales sigue siendo una realidad en las aulas canarias. Entre los 34 casos de ciberacoso detectados este curso, hay algunos que han supuesto insultos frente al resto de la comunidad escolar y otros menoscabos del honor en las redes sociales (Facebook y WhatsApp).

La divulgación de imágenes con la intención de burlarse del tutor o tutora es una práctica relativamente actual entre compañeros de clase. El alumno no es consciente del daño que puede ocasionar con su mensaje.

Desde **ANPE Canarias** creemos que es necesario formar a los menores de edad sobre la repercusión de su actitud en las redes sociales, de forma que construyamos una comunidad digital más responsable.

Además, este año se han dado casos de progenitores que han grabado a docentes, descontextualizando las situaciones con la intención de amenazar al docente con denunciarlo ante la inspección o los tribunales.

3.3.2. Problemas relacionados con los alumnos

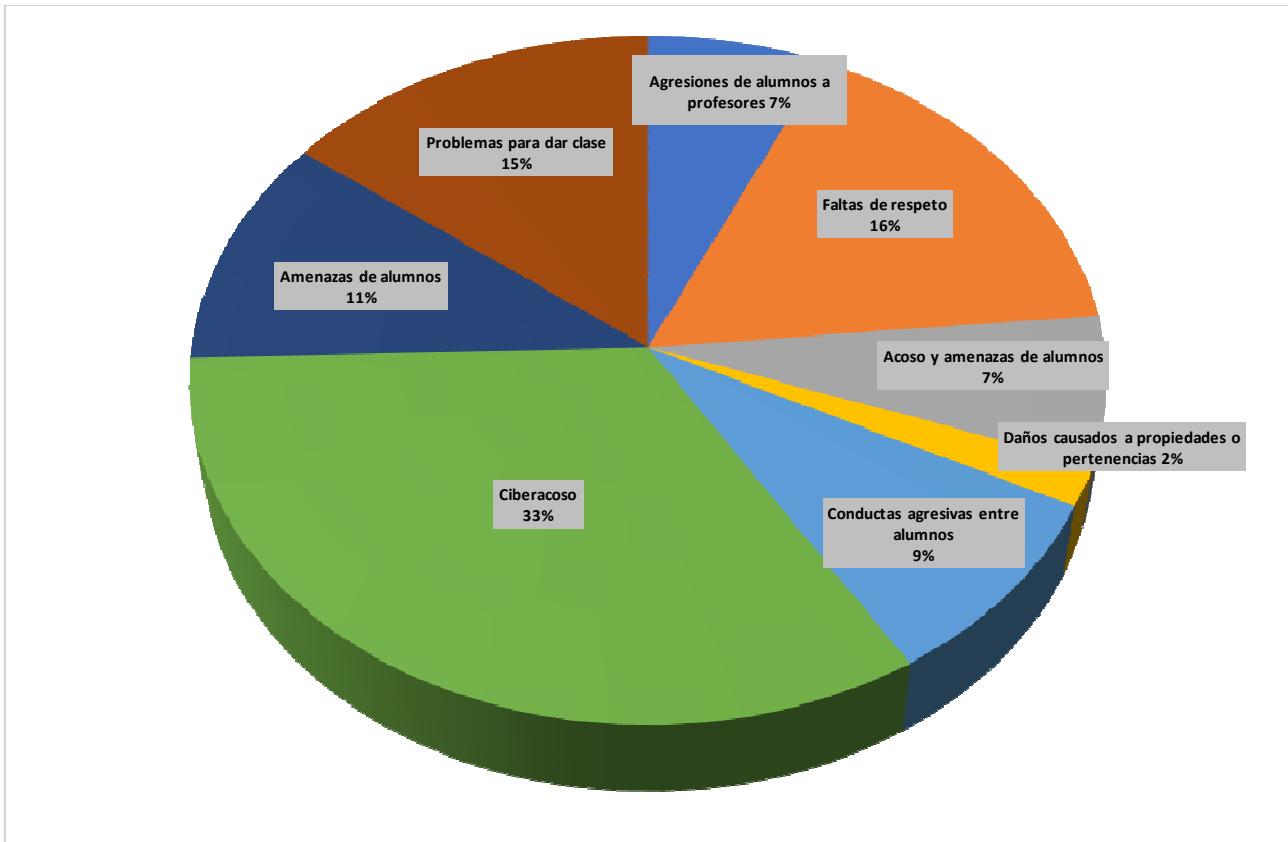
- Agresiones de alumnos a profesores: 7 casos
- Faltas de respeto: 17
- Acoso y amenazas de alumnos: 7
- Daños causados a propiedades o pertenencias: 2
- Conductas agresivas entre alumnos: 9

MEMORIA DEL DEFENSOR DEL PROFESOR



- Ciberacoso (fotos, grabaciones, Internet, etc...): 34
- Amenazas de alumnos: 11
- Problemas para dar clase: 15

TOTAL 102



Las situaciones que se generan entre el alumnado son variadas, pero todas afectan de una u otra forma al docente y a su capacidad para impartir docencia. No obstante, como se puede ver en el gráfico, las acciones que tienen lugar en el espacio digital son muy significativas y requieren de actuaciones específicas por parte de las autoridades educativas. Es necesario hacer pedagogía y explicar al alumnado el efecto que tienen las agresiones que realizan usando las redes sociales.

En este sentido, en 2018 **ANPE Canarias** emitió un decálogo de buenas prácticas a través de estas redes de comunicación, que bien usadas aumentan y mejoran la comunicación en el aula, pero que mal usadas atentan contra la dignidad de las víctimas.

MEMORIA DEL DEFENSOR DEL PROFESOR



DECÁLOGO DEL BUEN USO DEL GRUPO DE WHATSAPP DE PADRES Y MADRES

Nunca utilices el grupo para criticar, insultar, o difamar a los docentes, a otros padres y madres o a los propios alumnos/as.

Si el grupo comienza a utilizarse de manera inadecuada, no seas cómplice, intenta cortar esa actitud.

No agregues a nadie sin consultarle antes, no todos los padres/madres quieren estar en el grupo.

Dirige cualquier queja o sugerencia directamente al profesorado, no trates de solucionarlo en el grupo.

Utiliza los canales oficiales para comunicarte con el centro.

Utiliza el grupo solo para cuestiones que afecten a todos los alumnos/as.

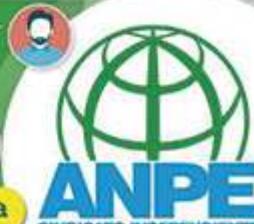
Escribe solo información relevante y evita la difusión de videos, fotos o imágenes de docentes, padres/madres o alumnos/as.

No compares las tareas que llevan tus hijos con las de sus compañeros. Cada alumno tiene un ritmo de aprendizaje diferente.

No uses el grupo para convertirte en la agenda diaria de tu hijo/a.

Usa el grupo de manera positiva, con respeto y para ayudar.

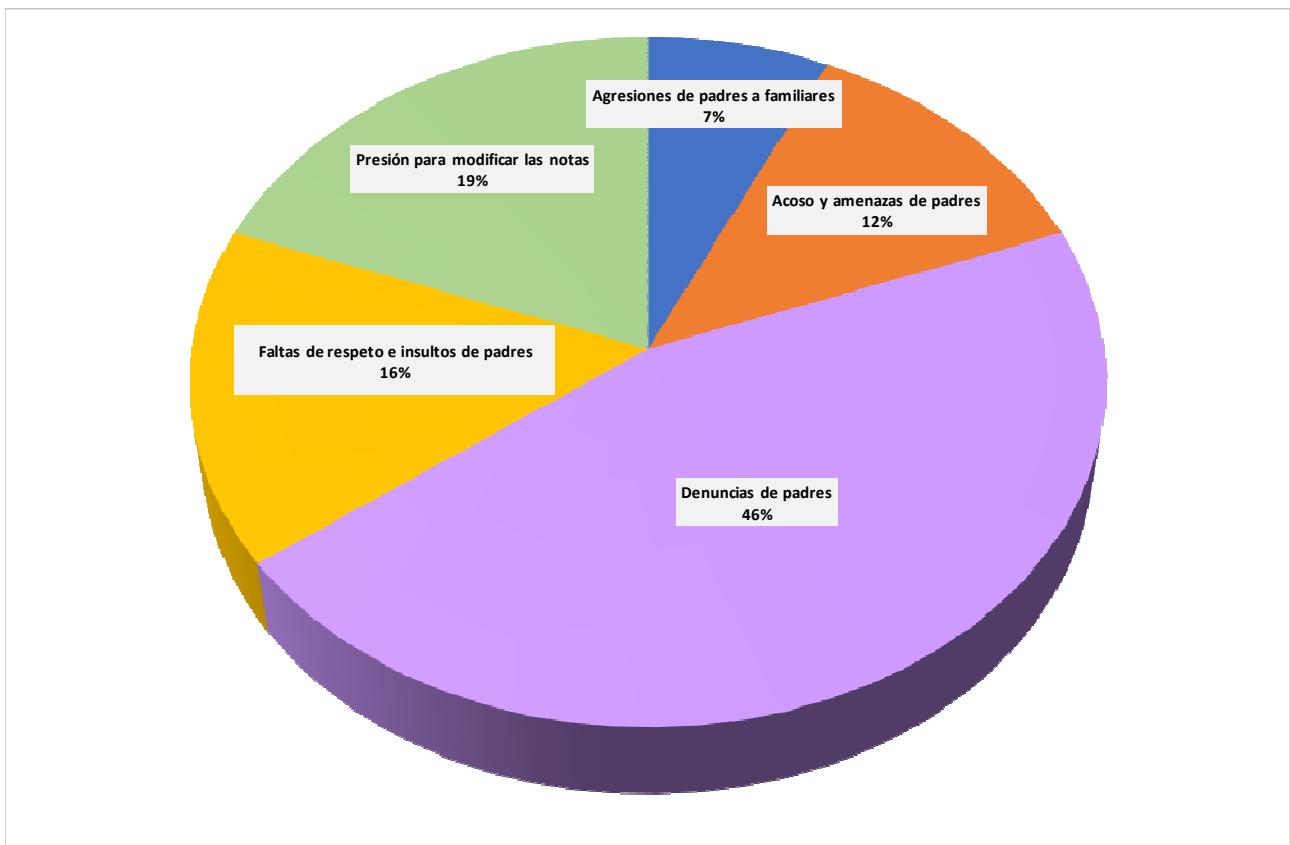
#ANPEporlaconvivencia



SINDICATO INDEPENDIENTE

3.3.3. Problemas relacionados con los padres

- Agresiones de padres o familiares: 4 casos, 2 el curso pasado.
- Acoso y amenazas de padres: 7 casos, 5 el anterior.
- Denuncias de padres: 26 casos, 13 en 2017/2018
- Falta de respeto e insultos de padres: 9 casos, la misma cifra que el curso pasado.
- Presión para modificar las notas: 11 casos



Algunos padres aún no son conscientes de que muchas veces la versión de los hechos que ofrecen sus hijos no se ajusta a la realidad. Hay familias que no preguntan al profesor ni investigan lo ocurrido: simplemente se limitan a rechazar la sanción impuesta por el docente, el tutor o el equipo directivo.

De todas maneras, hay que destacar que las agresiones físicas al profesorado que cometen padres o familiares (incluso algunos abuelos, un hecho que nos ha llamado la atención) no son muy frecuentes, pero sí existen y dejan constancia de la enorme irresponsabilidad de una minoría de familias, que en su mayoría tienen hijos matriculados en Infantil y Primaria.

Recomendamos el uso de la tutoría en los horarios establecidos y el fomento de una relación sana entre padres y profesores. Cuando no fuera posible, existe la figura de la mediación. En este punto queremos reiterar la importancia de aplicarla tal y como establece el protocolo (a través de la figura del mediador) y no recurriendo a la dirección del centro. Entendemos que una labor preventiva puede evitar males mayores, puesto que se trata de situaciones que nadie desea.

3.3.4. Problemas relacionados con los equipos directivos y con otros docentes

- Problemas entre compañeros: 2
- Problemas con la dirección derivados de otras situaciones: 7

No siempre es fácil llevarse bien con el equipo de trabajo y, aunque se trata de pocos casos en este curso, también es un problema real. A veces estas denuncias son de tipo administrativo y están dirigidas al equipo directivo en general o a algunos de sus miembros en particular. En otras ocasiones, las denuncias consisten en exponer que no se recibe el suficiente apoyo del equipo directivo cuando surgen problemas con padres o alumnos. Instamos a la Inspección Educativa a que ejerza una actuación unánime y aplique los mismos criterios en todas las zonas, sin olvidarse de que su función fundamental es el asesoramiento y el apoyo continuado a los docentes.

4. ACTUACIONES DERIVADAS DE NUESTRO SERVICIO

Cuando un docente requiere de nuestra mediación o intervención a cualquier nivel, es porque la situación ya le supera y acude a **ANPE Canarias** buscando una solución. Una de las características importantes de este servicio es la **confidencialidad**.

Las circunstancias a las que se enfrentan los docentes que buscan asesoramiento requieren distintos niveles y tipos de actuaciones: unas veces se trata de la simple, pero siempre importante “escucha activa”; otras, de una ayuda psicológica concreta; y, en otras ocasiones, de intervenciones administrativas que requieren de un asesoramiento especializado para realizar una reclamación o una actuación jurídica.

En porcentajes, el profesorado que utilizó nuestro servicio necesitó:

- 73% asesoría jurídica
- 7% asesoramiento general
- 20% apoyo psicológico

Asimismo, en cuanto a la atención psicológica de los docentes usuarios del servicio, cabe destacar lo siguiente:

- 65 casos presentaban cuadros de ansiedad
- 21 personas sufrían depresión
- 17 docentes tuvieron que solicitar baja médica

MEMORIA DEL DEFENSOR DEL PROFESOR



- 79 casos no presentaban problemas de esta naturaleza

Las actuaciones que realizamos, cuya casuística es muy diversa, requieren con frecuencia de la puesta en marcha de diferentes acciones simultáneas para hacer frente a una misma denuncia. El asesoramiento jurídico es necesario en algunos de los casos descritos, bien con una actuación directa de nuestros abogados o bien a través de una consulta telefónica. En ocasiones, nuestros servicios jurídicos se hacen cargo de la defensa y la reclamación legal ante los tribunales o intervienen directamente ante la Administración Educativa.

En cuanto a los cuadros de ansiedad o depresión, son producto de situaciones extremas que se repiten cada día. Cuando algunos de estos conflictos se prolongan en el tiempo generan en el docente un estado de indefensión que le produce secuelas, tanto en su estado físico como en su salud psicológica. Como pueden comprobar, "la suma" de los casos atendidos puede parecer inexacta o errónea porque muchas de las situaciones se inician con un cuadro de ansiedad y derivan en una depresión o un temor insuperable a volver al puesto de trabajo. Además de tratar de solventar el caso concreto, se busca la recuperación de la salud emocional y el estado físico óptimo para reincorporarse a las aulas.

Asimismo, en otras ocasiones, la enorme fortaleza de la víctima le puede llevar al callejón sin salida de mantener una posición de resistencia que parece normalizar la situación de agresiones, presiones y tensión. Por este motivo, la prevención y la información resultan imprescindibles antes de que el problema erosione de forma definitiva la salud del docente.

5. INTERVENCIÓN

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

Partiendo de la empatía y la escucha activa como aspectos fundamentales, nuestra 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.

5.1. 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:

MEMORIA DEL DEFENSOR DEL PROFESOR



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

Si procede de un alumno:

- Amonestarle por la conducta realizada y realizar el pertinente parte.
- Exigir la petición pública o privada de disculpas.
- Suspender el 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.
- Si es necesario exigir la puesta en marcha del protocolo de agresiones a docentes.

Si procede de un adulto:

- Si se trata de una agresión física o amenaza es necesario acudir de inmediato al centro de salud y que el facultativo expida el correspondiente parte de lesiones.
- Presentar la pertinente denuncia ante las autoridades competentes, Policía Nacional, Guardia Civil, Juzgado de Guardia, etc.
- Comunicación a la Dirección del centro y a la Inspección Educativa.
- Si procede, exigir la puesta en marcha del protocolo de agresiones a docentes.

Hay que recordar que:

- **El profesorado, en el ejercicio de su función, es autoridad pública**, por lo 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.

6.- EL PAPEL QUE DEBE ASUMIR LA ADMINISTRACIÓN

Desde ANPE Canarias consideramos que es urgente que la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias institucionalice este servicio y ponga en marcha un Plan Estratégico de Mejora de la Convivencia Escolar, que debería contar, entre otros, con los siguientes apartados:

- La activación de un Observatorio de Convivencia Escolar en Canarias.
- La ineludible obligación de los equipos directivos, ante el conocimiento de un hecho que pudiera ser constitutivo de delito, de informar a la Dirección Provincial de Educación correspondiente, así como al Ministerio Fiscal.
- 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.
- 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.

7.- CONCLUSIONES

Con la visión y experiencia al frente de la defensa del profesorado podemos decir que **hay avances** como una norma que protege al profesorado, una sociedad más concienciada, recursos preventivos desde la Administración y profesionales cada vez más preparados. En este contexto, este año hemos tenido un encuentro nacional todos Defensores del Profesor de España para aprender del laboratorio de datos y recursos que ofrece el Defensor del Profesor a nivel nacional. Compartir experiencias y gestión de conflictos nos hace cada vez más fuertes frente a la violencia en las aulas, pero sería triunfalista decir que el problema está atajado.

Lejos de cualquier autoritarismo, la normativa vigente nos abre una puerta para avanzar. Esta vía otorga al profesor la autoridad frente a cualquier agresión que dificulte su labor y menoscabe su dignidad. Es de los pocos aspectos positivos de la LOMCE y esperamos que la posible entrada en vigor de una nueva ley que derogue la LOMCE no lo elimine. Con la "**auctoritas**" entendida como un referente, se proporcionan los instrumentos necesarios para educar en un clima de convivencia y trabajo en las aulas.

MEMORIA DEL DEFENSOR DEL PROFESOR



Pero no basta con que la Ley prevea una mejor protección legal para el profesorado en el ejercicio de sus funciones. **Es necesario que los padres y madres, en vez de ponerse en frente, se pongan al lado del docente y tengan una comunicación fluida que evite los malentendidos y dé respuestas a las dudas creadas en torno a las metodologías pedagógicas aplicadas, para conseguir, con un trabajo colaborativo entre la familia y la escuela, el objetivo último de la educación, que no es otro que formar a ciudadanos responsables.**

Por otro lado, debemos seguir insistiendo en las graves consecuencias que se derivan del mal uso de las redes sociales y que tanto daño hacen. Es necesario poner en marcha medidas con el alumnado que favorezcan que tomen conciencia de que una simple broma puede verse amplificada por medio de las nuevas tecnologías, atentando gravemente contra el honor y la imagen del sujeto que sufre las vejaciones. Esto provoca en muchas ocasiones graves consecuencias en la salud psicológica.

Por tanto, necesitamos implementar también otro tipo de medidas que permitan que los docentes puedan realmente dedicarse a su labor y contribuyan a mejorar la educación: la prevención y el respaldo "reales" resultan hoy imprescindibles.

El trabajo de los docentes incide en la igualdad de oportunidades para los hombres y mujeres del futuro, en profundizar a través de las tutorías las relaciones con los padres y en enseñar a sus alumnos cómo asumir sus responsabilidades en ese campo. Pero esta labor necesita con urgencia el respaldo y la seguridad que puede aportar la Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes del Gobierno de Canarias.

Tolerancia cero con la violencia

BATERÍA DE PROPUESTAS

- Aprender las técnicas adecuadas y entrenarse para aplicarlas correctamente.
- Formación del profesorado en la gestión de conflictos y la mediación en el ámbito educativo como propuesta alternativa.
- Enfoque de las situaciones de conflicto objetivamente, sin implicar los sentimientos.
- Resolver los problemas en cuanto aparezcan.
- Incrementar la vigilancia y los controles de los alumnos mediante la actuación de los profesores tutores en los diversos escenarios de los centros -patios de recreo, comedores, etc...
- Desarrollo de Campañas Antiviolencia en todos los centros.
- Atención personal al alumno que padece situaciones violentas.
- Motivación y aumento de la autoestima en los alumnos conflictivos.
- Dar modelos positivos: Mantener unas buenas relaciones familiares y resolver amigablemente los conflictos sin aceptar la violencia.

Tolerancia cero con la violencia

BATERÍA DE PROPUESTAS

RESPECTO A LOS PADRES

- Ejercicio de la autoridad que les corresponde en el proceso de educación y de formación de los hijos.
- Definir para sus hijos unas normas de convivencia claras y consistentes, explicándoles qué está permitido y qué no lo está, con los argumentos necesarios.

- Una actitud positiva en relación con sus hijos: Mayor atención y disponibilidad y mayor aceptación de sus actitudes personales.
- Fomento de la no violencia. No permitir que provoque a los compañeros.

- Cooperación activa y conjunta de padres y profesores en casos de agresividad.

- Colaboración entre colegio y familias en todo el proceso de enseñanza aprendizaje.

- Apoyo al centro y al profesorado. No desautorizar al profesorado delante de los hijos.

- Desarrollo de valores democráticos como el respeto y la tolerancia en el ambiente familiar.

- Creación en la comunidad educativa del voluntariado de padres / madres para apoyar a aquellos alumnos "huérfanos" dentro del ambiente familiar.

- Denuncia de cualquier situación de violencia o acoso en el entorno escolar.

- Enseñar a los hijos a ser los protagonistas en la búsqueda de soluciones.