

# *El defensor del profesor*



## **DEFENSOR DEL PROFESOR MEMORIA ANUAL**

(Noviembre 2005-noviembre 2006)

**ANPE-MADRID SINDICATO INDEPENDIENTE**

Coordinación:

María Antonia Casarrubios Díaz

Han colaborado:

María Antonia Casarrubios Díaz

Inmaculada Suárez Valdés

Guadalupe Pérez Pérez

Yolanda Sáiz Alcázar

Francisco Melcón Beltrán

Fernando Jiménez Guijarro

## **INDICE**

### **INTRODUCCIÓN**

- 1.- DEFENSOR DEL PROFESOR. POR QUÉ Y CÓMO SURGE LA IDEA. ANTECEDENTES**
- 2.- OBJETIVOS DEL DEFENSOR DEL PROFESOR.**
- 3.- CÓMO SE PONE EN MARCHA.**
- 4.- ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO EL SERVICIO?**
- 5.- QUÉ TRABAJO SE LLEVA A CABO**
- 6.- LA PROBLEMÁTICA QUE AQUEJA AL PROFESORADO.**
- 7.- LOS DATOS**
- 8.- ANÁLISIS Y MEDICIÓN DEL PROBLEMA EN TODOS LOS PROFESORES: INFORME CISNEROS VIII**
- 9.- PRESENCIA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**
- 10.- VALORACIÓN DE LA INICIATIVA**
- 11.- MIRANDO AL FUTURO. CONCLUSIONES**

## INTRODUCCIÓN

Hemos de tener claro que lo que en esta memoria se hace constar no es un reflejo del estado general de la educación en nuestro país en los inicios del siglo XXI, pero sí un aspecto importantísimo de la misma que no ocurría hace tan sólo unos años ni tan frecuentemente ni con tanta gravedad: la violencia ejercida por alumnos y padres a los profesores, sin reconocer la autoridad que como docentes merecen, vulnera los derechos que les corresponden como personas.

Que este problema existe y es grave es innegable, puesto que en esta Memoria hablamos de las vivencias de los profesores que han acudido al Defensor del Profesor para contar su caso en primera persona. Son sus palabras las que aquí recogemos, sus emociones, sus sufrimientos, sus desesperados intentos por dar con la solución apropiada, por encontrar la salida, por seguir hacia delante a pesar de todo. Es el testimonio de más de 1.400 personas que se encuentran perplejos e indefensos ante una situación institucionalmente inaceptable y personalmente desquiciante y no cesan de preguntarse qué es lo que está pasando y por qué les ocurre a ellos. Llamamos pidiendo ayuda, apoyo, orientación, consuelo...o cuando ya el desamparo se ha instalado en su vida, sólo para contarlo, para que conste, para que no quede oculto.

Estos centenares de llamadas son sólo la punta del iceberg de una realidad mucho más amplia que afecta a miles de profesores. Las estadísticas del estudio Cisneros VIII revelan que son aproximadamente el 24% de los profesores los que están sufriendo acoso, violencia verbal o física, faltas de respeto etc. Es decir, uno de cada cuatro profesores (12.000 profesores en la Comunidad de Madrid). Esto lleva a algunos de los que reflexionan y hablan sobre estos temas a considerar que es alarmista sentenciar que la educación está enferma, si una aplastante mayoría, el 76%, no está sufriendo una violencia directa. Si pensamos en un problema gravísimo de nuestra sociedad, la violencia de género, a quien nadie se atrevería a restar importancia, ni calificar de exagerado al que se alarma ante él, lo padece relativamente un porcentaje menor de la población, y sin embargo se considera por todos, y lo es, un auténtico problema al que hay que atajar con brío y urgencia.

También puede alegarse que no son ni mucho menos todos los alumnos, ni todos los padres, los que atropellan, insultan, vituperan y denigran a los profesores. La mayoría son correctos y guardan la debida consideración hacia el profesor. Los profesores, todos los profesores, reconocen esto. Muchos siguen en la enseñanza porque lo saben: ven en sus alumnos esa parte noble que va a permitir su mejora. Valoran esa característica extraordinaria y definitoria de los seres humanos: son perfectibles. Confían en hacer de ellos, a través de la educación personas mejores, no sólo más instruidas, también más justas, con mayores herramientas para enfrentarse a los escollos que indudablemente la vida les planteará con criterios propios, basados en la racionalidad y no en la explosión caótica del impulso o en los patrones ciegamente imitados de su entorno.

Quienes niegan la existencia del problema que aquí, quiéranlo o no, se hace patente, al ser narrado directamente por quien lo sufre, aquellos que le restan importancia y califican de alarmistas a los que lo denuncian y pretenden buscar soluciones, lo hacen porque temen las palabras *disciplina* y *autoridad* y las temen porque las entienden como sinónimas de coacción represiva y falta de libertad. Esto puede tener una justificación por cómo se ha vivido la educación en épocas ciertamente restrictivas y negadoras de libertad. Pero no se debe a que aquellos conceptos coincidan en su significado con estos. Es necesaria una reflexión más pausada para aclarar el asunto.

La educación lo es siempre de personas. Son los seres humanos los únicos animales que precisan, en estricto sentido, educación. Sin límites claros, sin normas a las que someterse, resultaría imposible educar. Al encontrarse con las fronteras que se imponen a sus apetitos y caprichos, el niño va ordenando su mundo y, por oposición, va reconociéndose a sí mismo. En este juego emerge el yo. Sin barreras nos expandiríamos como una masa amorfa, no podríamos saber quiénes somos ni qué debemos hacer, erraríamos perdidos a merced de nuestras veleidosas apetencias y de las azarasas circunstancias. Socialmente seríamos seres anómicos, sin valores ni normas, fieles al proyecto que propugnaba Rousseau.

La educación exige disciplina, orden, esfuerzo dirigidos hacia una meta que ha de ser planteada por los que educan y, en último término, por la sociedad.

Para que esto sea posible y tenga éxito, el alumno ha de mirar al maestro como guía, es decir, ha de reconocer su autoridad. La igualdad no existe si atendemos a las funciones que cada uno desempeña en la enseñanza, por más que como personas sean indiscutiblemente iguales. El maestro sabe lo que el alumno ignora y sabe que lo ignora, por eso puede enseñarle, a él que ni siquiera cree ignorar lo que absolutamente desconoce. En la tarea educativa al maestro le corresponde el papel de guía, al alumno de ser guiado. El uno ha de asumir la responsabilidad de su tarea, el otro el esfuerzo de la suya acompañados del respeto y reconocimiento a la persona y la labor del que lo educa.

Savater, dice respecto a este tema: “Los niños crecen en todas las latitudes como la hiedra contra la pared, ayudándose de adultos que les ofrecen juntamente apoyo y resistencia. Si carecen de esta tutela, no siempre complaciente, pueden deformarse hasta lo monstruoso...La autoridad de los mayores se propone a los menores...pero en ciertas ocasiones también ha de imponerse. Y es disparatado aplicar a rajatabla desde el parvulario el principio democrático de que todo debe decidirse entre iguales, porque los niños no son “iguales” a sus maestros en lo que a los contenidos educativos compete. Precisamente para que lleguen más tarde a ser iguales en conocimientos y autonomía es para lo que se les educa.”

Es evidente que algunos de estos requisitos, necesarios para que se produzca con éxito y armoniosamente la educación, están actualmente fallando.

## **1.-DEFENSOR DEL PROFESOR.-POR QUÉ Y CÓMO SURGE LA IDEA.- ANTECEDENTES.**

Las condiciones en que el profesorado de la enseñanza pública desarrolla su labor docente han sido y son para ANPE-Madrid la principal preocupación de su actividad sindical y constituyen su razón de ser.

Los delegados sindicales de ANPE-Madrid, en sus continuas visitas a los centros educativos y en muchas conversaciones telefónicas y presenciales, vienen recibiendo durante los últimos años, quejas cada vez más frecuentes y más angustiosas sobre el deterioro de las condiciones en que los profesores tienen que ejercer su función docente. La degradación del más elemental sentido del orden, de la disciplina y la proliferación de actos de violencia hacia alumnos y profesores en los centros, unido a la falta de herramientas y la imposibilidad de adoptar medidas adecuadas para atajar los comportamientos antisociales y violentos en los entornos escolares, han generado en el profesorado un sentimiento de impotencia y frustración que está teniendo graves consecuencias en nuestro sistema educativo.

Desde ANPE-Madrid constatamos que la violencia escolar, un fenómeno que no es nuevo, se ha incrementado en los últimos años en proporción inversa a la capacidad de intervención que tienen los profesores, ninguneados y desautorizados por las administraciones públicas. Asimismo, la **complacencia y laxitud con la que algunos sectores de la comunidad educativa afrontan este problema**, así como el relativismo con el que actúa y ha actuado la Administración Educativa –léase inspección-, poniendo en el mismo plano la palabra de los alumnos o padres violentos con la de los profesores, ha afectado y afecta gravemente al clima de convivencia necesario para poder dar clases en situaciones de normalidad. Actitudes como estas, y una **normativa obsoleta, utópica y fuera de contexto** han hecho que muchos profesores hayan visto desaparecer su vocación y resentirse su salud física y psicológica, habiendo aparecido cuadros crecientes entre el colectivo docente de culpabilidad, baja autoestima, estrés, ansiedad y depresión, habiendo aumentado, no sabemos en qué medida, los riesgos de padecer patologías psicosociales para el profesorado.

El panorama de la conflictividad escolar, de la violencia escolar, de la indisciplina en las aulas, de los actos antisociales de algunos alumnos, el acoso a otros compañeros, las conductas violentas en clase y otros comportamientos similares empezaba a dibujarse en ANPE-Madrid como algo más que un pequeño problema, como se empeñaban en presentar **algunos sectores sociales** (alguna asociación de padres, algunas organizaciones sindicales, algunas movimientos pedagógicos y la Administración Educativa). Todo su **empeño es ocultar la gravedad del problema** y presentarlo como algo anecdótico. Sirva de ejemplo el estudio : “Violencia escolar: el maltrato entre

iguales en la Educación Secundaria Obligatoria”, un estudio realizado en 300 centros, a 3000 alumnos de todo el territorio nacional, (10 niños por centro, menos de un alumno por clase). Un estudio realizado con graves deficiencias muestrales y de método que concluía que el problema de la violencia escolar en España "no es alarmante si se compara con la que se registra en la mayoría de los países del entorno europeo”

**En mayo de 2003 ANPE-Madrid decide medir “la incidencia del fenómeno de la violencia escolar y de cómo la percibe y afecta al profesorado”.** En una encuesta realizada a más de 1.300 profesores de la Comunidad de Madrid se constató que el **85 % del profesorado creía que existían situaciones de violencia escolar** de forma tan relevante como para contestar afirmativamente. De ellos un 80 % consideraba que eran graves. **Uno de cada cuatro profesores contestaba que “constantemente encontraban dificultades para realizar su trabajo”, y un 63 % manifestaban que eso les sucedía a veces.** Un 80 % del profesorado encuestado afirmó que los actos de violencia y las dificultades para desempeñar su trabajo afectaban negativamente a su salud. Cerca de un 60% se sentían desmotivados en su labor docente debido a la conflictividad escolar.

Desde ANPE-Madrid se encendieron las luces de alarma y en **mayo de 2005** encargamos un **estudio** al doctor Juan José Granizo, jefe del Servicio de Epidemiología de la **fundación Jiménez Díaz**, utilizando la escala de Golberg (Cuestionario de Salud General) que se pasó a 500 docentes de la Comunidad de Madrid y puso de manifiesto que **el 72,6% de los profesores en activo en la Comunidad madrileña tenía un “alto riesgo” de padecer ansiedad o depresión** por causas debidas a la presión externa.

Se confirmaba nuevamente que los problemas de estrés y ansiedad en el ámbito escolar eran muy evidentes y relevantes. Se constataba que un alto porcentaje del profesorado estaba en riesgo de padecer trastornos psicosociales debido a que el ambiente en los colegios es cada vez menos favorable, por lo que supone la exigencia de nuevos cometidos y responsabilidades a los docentes, la degradación de la convivencia escolar y el preocupante aumento de la violencia escolar.

A partir de ese momento **tomó cuerpo la idea de poner todos los medios y recursos de nuestro sindicato al servicio de los profesores que sufriesen o hubiesen sufrido actos de violencia escolar.** Para ello optamos por establecer un **servicio de ayuda y apoyo especializado –atendido por psicólogos-** y que actuaría según unos protocolos en los que se involucrara toda la estructura organizativa de **ANPE-Madrid** y a través del cual los profesores de nuestra comunidad tuviesen un **interlocutor que les ofreciera apoyo psicológico, asesoramiento jurídico, y mediación sindical individualizada ante los órganos de la Administración.**

Así **el 30 de noviembre de 2005** se presentaba en rueda de prensa, con gran repercusión mediática **El Defensor del Profesor de ANPE-Madrid**, una **iniciativa pionera en Europa** que hoy está generalizada en toda España de la

mano de nuestra organización sindical.

## **2.- OBJETIVOS DEL DEFENSOR DEL PROFESOR**

- Ofrecer, respetando la confidencialidad, apoyo y ayuda al profesor que esté afrontando una situación de acoso o violencia en el desempeño de su trabajo, proporcionándole atención, asesoramiento y orientación, y además poner a su disposición todos los medios de que el sindicato dispone para procurar la solución de su problema.
- Recoger información sobre todos los casos que llegan y sacar a la luz dicha situación, acabar con el secretismo, como piden los propios profesores que acuden al teléfono, “todo se quiere tapar”- dicen.
- Medir la incidencia de la violencia hacia profesores en la Comunidad de Madrid y la situación de riesgo que tiene el profesorado de padecer patologías psicosociales.
- Elaborar planes de actuación para ayudar a los profesores:
  - Intervención sindical en apoyo de los profesores que padecen violencia o acoso.
  - Plan de asesoramiento jurídico y de defensa en los tribunales.
  - Trasladar a la Administración los problemas para urgirle a que se haga cargo de estos casos y a que establezca las medidas necesarias para atajar la violencia escolar: cambios en la normativa sobre convivencia escolar, autoridad pública para el profesor, capacidad sancionadora para los docentes y salvaguardar los derechos de las víctimas; creación de unidades especializadas de atención y apoyo a los profesores afectados con el fin de prestarles los servicios de tipo psicológico, jurídico, administrativo, etc.

## **3- CÓMO SE INICIA.**

Asume la responsabilidad del servicio a Dña Inmaculada Suárez Valdés, profesora, que ha desempeñado la función de orientadora en equipos de orientación psicopedagógica en centros públicos de enseñanza, muy sensibilizada con esta problemática, y que es licenciada en Psicología por la Universidad Autónoma de Madrid.

Las llamadas empiezan a llegar en el mismo instante en que se hace pública la existencia del teléfono del Defensor del Profesor en rueda de prensa el 30 de noviembre de 2005 . Son tantas las llamadas que exceden la

posibilidad de ser atendidas en el horario establecido por lo que ANPE decide reforzar el servicio e incorporar como adjunta a D<sup>a</sup> Guadalupe Pérez Pérez, también psicóloga y profesora .

Posteriormente, ante el aumento de trabajo y la sobrecarga del mismo para sus responsables, se contó con la colaboración de una tercera profesora, María Antonia Casarrubios Díaz licenciada en Psicología por la UAM.

En última instancia se ha incorporado al equipo una nueva profesora, Yolanda Saiz López, licenciada en psicología por la Universidad Autónoma de Madrid.

Las cuatro trabajan de forma coordinada para cubrir, en horario completo del sindicato, los casos de los docentes que a él acuden para contar su caso.

#### 4.- ¿A QUIÉN VA DIRIGIDO EL SERVICIO?

ANPE-MADRID lo crea para atender a los profesores de la enseñanza pública de la Comunidad de Madrid a los que surja un problema en el desempeño de su profesión como docente: que se vean amenazados, acosados, agredidos por cualquiera de los miembros o instituciones de la comunidad educativa o se encuentre con una situación anómala que le impida o le haga difícil realizar su trabajo con normalidad.

Sin embargo, **se ha atendido a todo profesor que haya acudido a nuestro teléfono** o a nuestro correo electrónico, sea de la comunidad que sea, trabaje en un centro público, concertado o privado.

#### 5.- ¿QUÉ TRABAJO SE LLEVA A CABO?

A) **APOYO PSICOLÓGICO** a través de la **ATENCIÓN DE LAS LLAMADAS** Es el núcleo del servicio, la atención directa al profesor a través del teléfono.

- El horario de atención es de 9.30 a 8 de la tarde ininterrumpidamente. Cuando las llamadas se reciben fuera de este horario quedan grabadas en un contestador y más tarde son atendidas por el equipo de psicólogas.
- En la llamada el docente cuenta su caso, y solicita el tipo de ayuda que cree precisar. En ocasiones, la propia llamada basta para la persona que ha acudido al teléfono, porque ha conseguido lo que buscaba:
  - Simplemente **exponer el problema, desahogarse**, poder sacarlo fuera, compartirlo, teniendo la certeza de que no va a

ser juzgado, ni condenado, ni puesto en duda, es la primera toma de contacto para su propia ayuda.

- A veces los profesores llaman pidiendo para su caso una **información de procedimiento**: qué pasos seguir para atajar tal situación. Información que se le puede proporcionar en el momento, o en una llamada posterior si hubiera que consultar al secretario sindical que fuera especialista en el tema, o al servicio jurídico de ANPE-Madrid, si la duda es de tipo legal, etc.
- Otras veces solicitan **consejos** para atajar un problema o enfrentarse a una situación complicada, lo cual también se puede proporcionar en la misma llamada.

Las llamadas duran aproximadamente tres cuartos de hora, casi nunca menos de media hora, prolongándose a veces hasta una hora. Y se suelen recibir una media de 7 llamadas diarias.

- B) **CORREO ELECTRÓNICO**: No de manera tan frecuente como las llamadas, pero sí casi diariamente, se reciben correos de profesores contando su problema. Todos se responden a través de e-mail, incluso, además de esta vía, si el caso parece muy serio, procuramos, siempre que se nos proporcionen los datos suficientes, ponernos en contacto directo con ellos.

En esta atención directa nuestro objetivo fundamental es paliar las carencias de que adolece el sistema, lo cual es excesivo tratándose de una atención restringida al teléfono o al correo, de tres o cuatro personas desde un sindicato. Sin embargo, ha resultado útil y, desde luego, necesario: sí procurábamos siempre escuchar al profesor o profesora con total atención, dejar exponer sin ninguna cortapisa su problema, mostrarle comprensión, darle apoyo, reducir su incertidumbre, proporcionarle la información que precise para sentir que retoma el control de la situación, hacerle sentir que no se encuentra solo del todo y garantizarle por una parte el anonimato, pero a la vez que la exposición de su caso sirva para que el sindicato tome nota de lo que está ocurriendo, y utilice los datos generales para trazar líneas de actuación como sindicato en vistas de ayudar a todos los que se ven en casos parecidos y, además, llevar el problema hasta las instancias educativas que fuere necesario proponiendo medidas para que esto no ocurra en el futuro.

### **C) ACTUACIÓN DE LOS DELEGADOS SINDICALES**

Cuando algún caso lo requiera, y siempre contando con el consentimiento del docente que ha llamado, se pone el problema en conocimiento del delegado sindical de zona que se encarga de visitar el centro en el que esa persona desarrolla su trabajo. Sus intervenciones han sido, según las necesidades :

- Establecer contacto directamente con el profesor en su centro de trabajo, ofreciéndole la ayuda del sindicato
- Hablar con la dirección del colegio o instituto para tratar el caso.
- Visitar al Inspector del Área Territorial correspondiente que llevara dicho centro para poder informarle en persona de lo ocurrido y pedirle una solución directa o una intervención etc

## **D) LA ASESORÍA JURÍDICA**

En ocasiones se hace precisa la intervención de las compañeras que en el sindicato se encargan de la asesoría jurídica. Si se trata de una duda que puede resolverse en el momento, trasladamos la llamada de forma inmediata. Pero lo normal, cuando se requiere su intervención, es que les derivemos los casos que ellas han de atender, citando en la sede sindical a los profesores afectados. Fuera o no afiliado, se le atiende, por acudir al el Defensor del Profesor. Incluso, cuando se considera imprescindible, las abogadas acuden a las actuaciones en los juzgados, acompañando a los profesores. Esto ha supuesto una importante carga de trabajo añadido, pero han sido un pilar importante del servicio prestado, sin el cual habría quedado irremediabilmente insuficiente.

En la memoria de la Asesoría Jurídica incluida en la general del sindicato del curso 05-06, “Es de destacar el flujo de docentes que han llegado a esta asesoría a través del nuevo servicio del sindicato, el denominado “DEFENSOR DEL PROFESOR”. Efectivamente, puesto que un elevado porcentaje de llamadas al mismo han estado relacionadas con agresiones, bien contra el profesor, bien imputadas al mismo por alumnos o padres, así como situaciones próximas al acoso por parte de estos o de compañeros, ha sido necesaria la intervención letrada en diversas diligencias policiales y judiciales, incluso la defensa en juicio de alguno de los denunciados, habiéndose conseguido resultados altamente satisfactorios el consiguiente reconocimiento de los afectados hacia la labor del sindicato en apoyo de los profesionales de la enseñanza”

## **E) PROPUESTAS DEL SINDICATO:**

El sindicato ha hecho de la defensa del profesor uno de sus objetivos prioritarios. Como organización sindical tiene una primera función : la de hacer de intermediario entre docentes y Administración. En este sentido ha utilizado la vía privilegiada que su posición le da para elevar algunas reflexiones y propuestas basadas en la realidad que desvela el teléfono del “Defensor del profesor”. Entre otras actuaciones se pueden destacar las siguientes:

En febrero de 2006, ANPE-Madrid hizo llegar a la consejería de Educación, al Congreso, al Senado, a la Asamblea de Madrid y a la opinión

pública las deficiencias y la inoperancia de la actual normativa, y les trasladó una propuesta de modificación muy bien acogida entre el profesorado, que debe acometerse con carácter de urgencia.

A finales de marzo, ANPE-Madrid presentó un escrito en la consejería de Educación de la Comunidad de Madrid instando al cambio para el curso siguiente, del Decreto 136/2002 que regula la convivencia en los centros docentes, al que se acompañó de una propuesta articulada de modificación, sustentada básicamente en las siguientes medidas:

- El reconocimiento del profesor como autoridad pública en el ejercicio de su función.
- Supresión del actual procedimiento sancionador por ser lento, burocratizado y garantista hasta la exasperación con los alumnos antisociales o violentos.
- Creación de la Comisión de Disciplina en el seno del Claustro de Profesores con capacidad sancionadora para las faltas graves o muy graves.
- Nuevo procedimiento sancionador con una duración máxima de tres días a cargo de la Comisión de disciplina.
- Los derechos de la mayoría y de las víctimas deben prevalecer sobre los violentos.
- En los casos de agresión o amenazas a un profesor, tanto de alumnos como de padres, la sanción conllevará el cambio automático de centro.
- Capacidad sancionadora inmediata por parte del profesor.

Igualmente se presentó, a finales del curso pasado, a la Consejería de educación, un borrador proponiendo cambios en el decreto de los derechos y deberes de los alumnos etc

## **6.- LA PROBLEMÁTICA: ¿DE QUÉ SE QUEJAN LOS PROFESORES?**

### **RESPECTO A LOS ALUMNOS:**

De las llamadas recibidas, hasta un 60% estaban motivadas por algún problema con los alumnos. Por lo general son los niveles de ESO, principalmente 2º y 3º, los que resultan más difíciles y causan más problemas y

de mayor gravedad. No obstante, no se reduce a ellos, hay casos con estudiantes de bachillerato o de módulos profesionales, y también, lo que puede resultar más chocante, con niños de primaria, no sólo de los grupos de 5º y 6º, incluso ha habido situaciones de no poder encauzar grupos de infantil o de los primeros cursos de primaria por las dificultades de disciplina, la falta de observancia y de respeto a las normas así como de desobediencia al profesor o profesora.

Los principales problemas que destacan en relación a los alumnos son los siguientes :

- **Situación generalizada de falta de atención, desinterés, nulo esfuerzo**, ausencia de claridad respecto a sus objetivos tanto en sus estudios como en su vida. La cultura no es para ellos un valor, tampoco lo es el esfuerzo, la autodisciplina, el sacrificio, la paciencia. Se busca la gratificación inmediata y los logros fáciles.

Cuando el profesor llama por este motivo suele hacerlo con alguna reticencia. Titubea al preguntarle “¿cuál es tu problema? ¿qué te ha pasado?”. La respuesta podría ser algo así (Tomo algunas palabras literales de distintas llamadas de este tipo, algún elemento común de ellas, pero no se refiere a nadie concreto, por no revelar ningún caso y que nadie pueda sentirse ofendido):

*“Bueno, no sé, no es que me haya pasado nada concreto. A mí es que me da un poco de vergüenza decir esto pero ...En fin, yo llevo más de 20 años dando clase, nunca pensé que esto me fuera a pasar a mí, siempre me ha gustado mi profesión, yo creía que lo hacía más o menos bien, los alumnos me han respetado siempre... pero este año tengo un grupo de la ESO que no hace ningún caso a lo que explico, tengo que pedir silencio cada dos frases, se vuelven para hablar con sus compañeros, no les interesa nada, yo me voy cargando, chillo de nuevo “silencio, por favor”, se callan en ese instante, pero a los dos minutos retorna el murmullo que va aumentando poco a poco. “Silencio”, de nuevo. Yo cada vez tengo más tensión. Por las mañanas me levanto sin ganas de ir a clase. Me pregunto ¿para qué voy a ir hoy al instituto? Y allí, en clase, ante esos alumnos metidos en un barullo caótico, sin atenderme, ajenos a lo que deben hacer, me pregunto “¿qué pinto yo aquí?”... Esto me viene pasando últimamente, pero hoy me he descubierto con los ojos empañados cuando me he girado hacia la pizarra después de haber pedido silencio por centésima vez...Siento que no puedo más”.*

Otra modalidad podría ser esta:

*“Me siento preocupado, algunos de mis alumnos son indisciplinados y agresivos, ¿cómo puedo hacer que se comporten mejor?”*

En algunos centros y/o en algunos niveles (fundamentalmente 1º, 2º y 3º de ESO) y/o en ciertos grupos:

- **Impera la anomia:** no saben quiénes son ni donde están, ni cómo corresponde comportarse en un centro de estudios, dentro de una clase, entre compañeros, ante un profesor. Triunfan las formas zafias, la patanería, el gamberrismo. Están en clase con gorra, ponen los pies encima de la mesa, bostezan con descaro, eructan con estrépito.
- Se producen **continuas faltas de respeto al profesor**, le contestan mal, no le hacen caso.
- **No aceptan sus propias responsabilidades ni reconocen sus errores.** Cualquier reconvención, llamada de atención, corrección etc es vivida dramáticamente, sin asunción de lo hecho por ellos, sin vergüenza ni arrepentimiento. Al contrario, viven esa llamada de atención como un agravio, como un desafío y responden con desdén, descaro y desacato.

Alumnos indisciplinados, contestones, que ignoran su papel y que no reconocen la autoridad del profesor.

Los profesores los expresan así:

*“En clase hay unos cuantos alumnos que intentan amedrentar a otros alumnos, e incluso a mí. Es imposible que se sienten donde yo digo e imponer ninguna disciplina. Estoy toda la hora diciendo que se callen... Necesito vuestra ayuda”.*

*“La situación podría calificarse de CAOS: en muchas clases es prácticamente imposible explicar dos ideas seguidas; el griterío es continuo, utilizan el teléfono móvil u otras cosas cuando les da la gana, para poner un mínimo de orden tienes que desgañitarte, o bien acabas con unas descargas de adrenalina que posteriormente te dejan toda la tarde con un agotamiento brutal. El desajuste entre la programación de las asignaturas y el alumnado es estratosférico, vienen prácticamente sin saber, algunos leer, la mayoría escribir...”*

- Hay casos que podríamos considerar extremos por su gravedad en los que se llega a **los insultos, el acoso, las humillaciones, las amenazas, las agresiones**, pero que no son excepcionales sino bastante más frecuentes de lo que se entendería normal en un centro educativo, sobre todo desde

hace unos años. Muchos de los casos que nos han llegado al teléfono eran por alguna de estas causas. (agresiones, atentar contra propiedad, insultos...)

*“Sólo llamo para informarles de la situación que se vive en mi centro educativo: está gobernado por las amenazas e insultos de los alumnos hacia los profesores, donde lo último que se puede hacer es enseñar.”*

Las agresiones oscilan entre un 9 y un 13 %, fundamentalmente de alumnos de Secundaria, con preferencia chicos. Hablamos de lanzarle tizas al profesor a la pizarra, de darle un puñetazo, de zarandearlo, de escupirl, de arrojarle una silla desde un piso alto cuando se va en su coche, de hacer un pasillo por todos los alumnos para que pase y darle collejas mientras se corean insultos o ruidos intimidatorios. ..

Un caso podría ser el siguiente:

*“El alumno me agarró por el pecho, me puso contra la pared y me acercaba el puño a la cara amenazadoramente, mientras me daba patadas. Todos los demás alumnos presenciaron la escena. Más que el daño físico me dolía la humillación, la impotencia, la total falta de respeto a mi persona, mi prestigio y mi honor”*

Podemos también mencionar las acciones contra ciertos objetos propiedad del profesor: rayar el coche, lanzar piedras contra los cristales de su vivienda, robarle el móvil, la cartera o algún libro etc

Una modalidad de humillación, acoso e intimidación que es propia de nuestros tiempos algo más que modernos, es el fotografiar al profesor con el móvil y difundir la imagen con ciertos mensajes vejatorios por internet. O utilizar la red para inventar infundios sobre un docente, amenazarlo seriamente, y pedir adeptos para la causa.

Los insultos y las faltas de respeto son, sin embargo, los protagonistas en este apartado. Cualquier profesor o profesora los puede recibir en un momento dado, porque no depende tanto de lo que ellos hagan, cuanto de que los niños o adolescentes que tienen delante insultándolos, no están correctamente socializados por su corta experiencia de la vida y por su desorientación.

- No se puede dejar de mencionar el caso de los **alumnos que deliberadamente no quieren estudiar, ni observar ni someterse a las normas del centro, ni tan solo a las elementales normas sociales que permiten la convivencia en paz. Se niegan a sacar los materiales de trabajo en clase, no realizan los ejercicios ni los trabajos exigidos a**

**todos, no estudian y ¿a qué dedican su tiempo y sus energías? A molestar al profesor y a los demás.** Para este tipo de alumnos el sistema no ha encontrado una solución. Las diversificaciones curriculares y otras medidas semejantes se quedan en mera burocracia, pero no funcionan. Y no porque los docentes no lo hagan con esmero, ganas, esperanzas y dedicación; no funcionan porque no son la solución adecuada a ese problema, que no es realmente pedagógico sino mucho más profundo. Este tipo de alumno no sólo no aprovecha él, sino que no permite tampoco que lo hagan los demás. Es evidente que él tiene derecho a la educación. Lo es también que sus compañeros lo tienen y que por él no lo pueden ejercer en las condiciones adecuadas.

Nos llegó un caso significativo del que se destacarán algunas pinceladas, ocultando en todo momento el centro, los profesores y cualquier dato que lo hiciera reconocible. Un docente nos habla de un alumno sumamente conflictivo, escucha en clase el mp3, tira papeles al suelo, contesta de manera insolente, su comportamiento en clase – dice quien nos cuenta el caso- es *“desafiante y salvaje”, desacata continuamente las normas del centro.* Ante cada falta del muchacho a la que se pretende poner la sanción apropiada según el reglamento de régimen interior del centro, los padres se querellan, son más de 8 las querellas que ya han interpuesto: por acoso, por prevaricación, por trato vejatorio etc. Esto ha traído graves consecuencias al centro: el rendimiento de los alumnos de la clase del chico ha bajado notablemente, dirección y la mayoría de los que le dan clase están cada dos por tres en los juzgados, toda la vida del centro se ha alterado: hay reuniones, juicios, claustros extraordinarios para tratar el problema. Y los profesores tienen miedo: miedo a reñirle o castigarle cuando se lo merece, a echarlo de clase cuando la violenta con su actitud, a imponerle ninguna sanción que su comportamiento perturbador exija. Un niño tiene a todo un centro “en jaque”.

## **QUEJAS RESPECTO A LOS PADRES DE LOS ALUMNOS**

Si los comportamientos inadecuados los manifiestan con mayor frecuencia los alumnos de Secundaria, es en los niveles de infantil y primaria donde se concentran los problemas con **algunos** padres.

De estos hay que destacar **las quejas** a dirección o inspección, generalmente infundadas, sobre el trato que el profesor da a su hijo, que suele ser un niño o niña que presenta ciertos problemas o dificultades, bien de aprendizaje, bien de comportamiento.

En no pocas ocasiones, llegan a poner **denuncias en comisaría** sin base alguna, narrando hechos falsos, basándose en interpretaciones distorsionadas de la realidad. **Insultan, injurian, amenazan.** Y, en algunos casos, si la justicia no les es favorable y, tras la vista, la determinación del juez no resulta de su gusto, llegan a **agredir** a la víctima, al profesor, y a anunciarle que la cosa no ha hecho más que empezar, la sentencia no es el final. El

profesor (o la profesora) impotente, asustado, desconcertado, y al límite de sus fuerzas, si no está ya de baja a consecuencia de los trastornos que la situación le ha causado, opta por solicitar una comisión de servicio o pedir el cambio de centro. Aunque sea ese el centro en el que quiere estar, esa su plaza definitiva. Se le impone cambiar de colegio, de alumnos, de compañeros, puede que de zona o de localidad, en una palabra, cambiar su vida, por una calumnia, por una mentira. Y se marcha habiéndose puesto en entredicho su profesionalidad, su buen hacer, su persona. Y habiendo quedado mermada su seguridad y su propia estima.

Algunos de los casos que nos han llegado en este sentido eran de chicas jóvenes, que habían empezado su carrera con entusiasmo, con vitalidad. Todo el colegio las quería, las respetaba. Y han topado con esa denuncia de unos padres que no han sabido analizar cuál era realmente el problema de su hijo y la mejor manera de atajarlo. Han denunciado, insultado y agredido. Han causado lesiones físicas y morales. Las profesoras, de menos de 30 años, están ahora de médico en médico, por sus dolencias físicas. Y maltrechas anímicamente. Buscan con urgencia salir de esa situación, se les obliga, por miedo y por la fuerza, a cambiar de centro, a cambiar su vida. Cuando aprobaron su oposición, no contaban con esto.

Pero también nos han llamado maestras con toda una carrera dedicada a los niños, algunas en el mismo año de su jubilación. Mujeres que aseguraban ser auténticamente vocacionales, haber desarrollado cada curso su trabajo con entrega, con alegría. Que habían procurado hacer con esmero su tarea y que así se les había reconocido cada curso, por el cariño de sus alumnos, por el agradecimiento de la mayoría de los padres. Y, sin saber cómo, se encuentran con una denuncia infundada, calumniosa. Aparecía el llanto de la impotencia y la rabia. ¡Toda una vida profesional puesta en duda!, ¡todo enturbiado por una descomunal mentira! Y no se puede hacer nada, si no es esperar a que la justicia hable. Pero entretanto tú estás puesta entre paréntesis y estás sufriendo. No todo se puede reparar.

Valga como ejemplo un caso de una/un docente, poco importa si es hombre o mujer, que lleva toda la vida dando clase a niños y se encuentra sin buscarlo con unos padres desatinados que vigilan su trabajo, lo juzgan y lo condenan, llevan la denuncia a todas las instancias posibles pero, como señala esta persona denunciada:

*“ He aquí lo más grave de todo, fundamentados en hechos manipulados, distorsionados y hasta falseados deliberadamente por ellos...han emprendido una batalla de descrédito contra mi persona...Esta situación me ha ido produciendo un cierto desgaste psicológico día tras día y, como ellos no han cesado en su empeño de seguir causándome daño porque sí, llega un momento en que la situación te desborda, se hace difícil o imposible de soportar y te estalla, desencadenando una crisis nerviosa y de ansiedad, que ahora estoy sufriendo.”*

## QUEJAS RESPECTO A LAS JUNTAS DIRECTIVAS

Aproximadamente un 14% de los profesores que marcaban el teléfono del defensor del profesor señalaba a la junta directiva de su centro, principalmente a quien ocupaba la dirección, como origen y causa de su problema: por la **persecución** continua a la que se veían sometidos algunos miembros del claustro entre los que quien llamaba se incluía, por la **arbitrariedad en las decisiones**, por la **forma irrespetuosa de mandar y de reconvenir**, por la **susplicia ante los comentarios**, por **desautorizarlos ante los alumnos etc.**

Pero es también muy significativo otro dato de los casos que hemos recogido, aunque el problema por el que acudían al servicio no fuera con la dirección del centro, hasta un 35% se lamentaban de **no contar con el respaldo, tan anhelado y necesario**, de la misma, más bien dudaban de su palabra y de su modo de hacer las cosas, en ocasiones daban crédito a la versión del alumno sin siquiera consultar al profesor o le sometían a un careo vergonzoso y ofensivo con el estudiante. No siempre esto se debía a una mala relación previa con los miembros de la directiva, sino a un estilo de esta junta, que toma partido por los alumnos, confundiendo cuál es su papel, a veces buscando una complicidad que jamás se puede encontrar de manera legítima por ese camino, a veces por puro miedo a actuar con contundencia como su cargo exige, a veces por ideas equivocadas sobre la educación, como que hay que proteger al alumno porque es el débil, total son niños que hay que educar... etc. Sin embargo corregir un mal paso a tiempo restaura el orden y pone a todos en su sitio. Si por negligencia, cobardía o partidismo no se hace, todo el mundo confunde sus papeles y reina la desorientación y el caos.

Aún otro 16% aseguraba que no sentía el apoyo de la directiva, pero tampoco percibían rechazo, dudas o animadversión hacia ellos y su modo de hacer las cosas.

Sólo un 35% daban un sí rotundo y satisfecho ante la pregunta “¿tienes el apoyo de tu equipo directivo?” Estos, con independencia de la gravedad del problema que expusieran, se veían más protegidos, tranquilos y capaces de afrontarlo. No estaban solos y sentían que las cosas estaban en su sitio. Se centraban en el problema concreto que hubiera surgido y buscaban los recursos para solucionarlo, uno de ellos era nuestro teléfono.

## QUEJAS RESPECTO A LOS COMPAÑEROS

No son demasiados, pero sí un no despreciable 6% los que llaman por conflictos con sus compañeros. Algunos hablan de **acoso, de persecución, de aislamiento** etc. Este tipo de problemas entrañan para la persona que es víctima de los mismos, mucho desasosiego, dolor y angustia, y suele acarrear dolencias físicas y alteraciones psicológicas.

Sin embargo, estos casos no son propios ni privativos de los centros de enseñanza, allá en donde hay un grupo de personas desempeñando cualquier tipo de tarea, brotan la envidia, los celos, las suspicacias entre ciertos elementos del grupo y descargan su hostilidad contra aquellos a los que eligen como víctimas. La solución que este problema requiere no es específico para profesores, sino el que de forma general se aplique contra cualquier tipo de acoso.

Sin embargo hay otra queja, la del abandono: cuando el profesor quiere contar su problema, no le hacen caso, o le culpan a él, lo dejan solo. Y este hay que eliminarlo en los centros de enseñanza porque afecta a la marcha de todo el sistema: si los problemas se unen, se escuchan, se ayudan, atajan el problema y no sólo se soluciona ese puntualmente, sino que se pone una base, se sienta un precedente, una línea de actuación. Si no se ataja, también. Lo primero corrige los errores, mengua el desorden, contribuye a la armonía. Lo segundo, al caos, al que cada uno tire por donde pueda, sin orden ni concierto. Una profesora se lamenta:

*“Reina el clima del “sálvese quien pueda”, de tal manera que ya no tienes a quién acudir: tus propios compañeros acaban siendo enemigos. Incluso alguno puede contestarte cuando le cuentas alarmado que algunos alumnos no te permiten dar clase, que tienen derecho a estar en el aula sin estudiar ni hacer nada porque es un derecho constitucional”.*

### **CONSECUENCIA PARA LOS QUE VIVEN ESTAS SITUACIONES:**

El encontrarse en cualquiera de estas situaciones necesariamente acarrea ciertas consecuencias en lo que la persona siente, en su modo de ver el mundo y a sí mismo incluso, si la vivencia es suficientemente grave o intensa, o se prolonga en el tiempo y se complica en exceso, puede quebrarle su salud física o acarrearle algún problema psicológico. En definitiva, todas las situaciones descritas son estresantes para el profesor que las vive, y responde a ellas con lo que se conoce como respuesta de **estrés**.

En su obra “Estrés”, María Crespo y Francisco Labrador, definen la respuesta de estrés como una reacción intensa del organismo en la que se activan muchos sistemas del organismo movilizando todos los recursos de que dispone para enfrentar una situación exigente para el sujeto que demanda cambios importantes para adaptarse a ella. La reacción de estrés es, en primer lugar una reacción orgánica que conlleva cambios fisiológicos al activarse la rama simpática del Sistema nervioso autónomo y al aumentar la síntesis de distintas hormonas como cortisol o adrenalina: se acelera el corazón, los músculos se tensan, el cuerpo se empapa de un sudor frío. Al mismo tiempo aparecen conductas bien de huida, bien de ataque, frente al potencial peligro. También hay cambios cognitivos: el pensamiento se acelera, se presta mucha

atención a los estímulos amenazantes desatendiendo otros que pueden ser relevantes , con lo que se hace más difícil actuar racionalmente.

La respuesta de estrés, como preparación para actuar ante una amenaza, es útil para el individuo. Sin embargo, si aparece con mucha frecuencia o intensidad, o si se prolonga en el tiempo, puede llevar al agotamiento de los recursos y a la aparición de ciertas patologías: enfermedades orgánicas cardiovasculares, gástricas, asma, etc, y algunos trastornos o síndromes psicológicos: estrés postraumático, síndrome de quemado, trastornos del estado de ánimo o de ansiedad etc

Fue Selye, un joven investigador del campo de la endocrinología, quien habló por primera vez de estrés.

**Las personas** reaccionamos con **estrés** cuando hemos de hacer frente a **situaciones que sobrepasan nuestros recursos**, bien porque la situación implica incertidumbre, ambigüedad, falta de control por parte del sujeto, o porque no sabe qué puede hacer o puede que se le deje poco margen para actuar.

Algunos profesores se encuentran diariamente con situaciones desagradables, incontrolables, con pocas posibilidades de actuación... y aún más si la situación en sí misma es insostenible, como ocurre con un grupo de alumnos que no escucha a su profesor, no cumple las normas, se burla de lo que el profesor dice. Le falta al respeto y lo desprecia.

El estrés, si la tensión que produce es mucha, o es mantenido durante largos periodos de tiempo, puede llegar a producir cuadros patológicos tanto físicos como mentales.

De las narraciones de los profesores podemos extraer las consecuencias emocionales, los pensamientos, los problemas de salud etc que siguen a su calvario:

### **1) EMOCIONES NEGATIVAS ( dependen del tipo de situación) :**

**SORPRESA** de que eso le esté ocurriendo a él o a ella, se oye con mucha frecuencia la frase “Yo pensé que esto a mí nunca me iba a pasar”. Son profesores que llevan en la enseñanza muchos años y que, de repente, dan con un grupo, o con un alumno o con unos padres, que se salen de las reglas del juego.

**IMPOTENCIA:** se siente desarmado ya que no le tiene herramientas para defenderse.

**SOLEDAD, DESAMPARO E INDEFENSIÓN** en el caso en que ni la dirección, ni los compañeros, ni la Administración, les dan la razón ni los apoyos, ni los medios necesarios para solucionar el problema.

*“Tengo varios grupos de alumnos desmotivados, gritones, irreverentes, algunos incluso agresivos...Percibo, casi con desesperación, que estoy indefensa ante esta situación y no sé cómo afrontarla”.* Nos escribe una profesora joven.

**CULPA**, aunque sean los alumnos, o los padres o los compañeros los que han creado el problema, porque ha habido una amenaza, una agresión, un acoso, una denuncia o lo que sea, la víctima se siente culpable, intenta justificarse, busca explicaciones y se pregunta qué ha hecho para ser tratada así. Llega, a veces, a creer merecer lo que le está ocurriendo, o a atribuirse a sí misma la causa del problema. Esto es devastador para la persona, para su entereza, su confianza, su vitalidad, su ánimo.

**VERGÜENZA**, de que eso le esté pasando a él o a ella. Este sentimiento de vergüenza le lleva a ocultar la situación, en principio incluso la niega ante sí mismo, y siempre ante y para los demás.

*“Estoy desesperada porque no me atrevo a hablar con otros profesores, ni directivos ya que tengo miedo a que me traten de incompetente”*

**MIEDO**, a enfrentarse con las personas que te han sacado de la normalidad y arrojado a una situación de inseguridad de la que ya no tienes el control. Miedo a la situación misma. Ganas de que todo termine, de desaparecer, de huir.

**TRISTEZA** Se sienten sin ánimo para nada. Cuando acaba la rabia y la tensión, aparece la tristeza. Un día se descubren con los ojos empañados de lágrimas mirando las letras borrosas de la pizarra, al poco tiempo cada vez que hablan o recuerdan la situación, más tarde ya sin motivo. Cuando hablan con nosotras por teléfono, a veces lloran sin consuelo hasta que retoman la compostura. En ocasiones han querido negar el problema mucho tiempo, hacer como si no pasara nada, pensar que todo era normal. Y es el llanto inoportuno, repentino y aparentemente inmotivado el que quita el velo y destapa el problema. *“Me daba vergüenza reconocerlo, aquello no podía sucederme a mí”*

## **2) PENSAMIENTOS** que suelen aparecer en estas situaciones:

Si se trata de la falta de atención y esfuerzo por parte de los alumnos, el profesor llega a pensar::

*“¿Qué pinto aquí?” “Nadie me hace caso”. “Realmente mi trabajo no es ser profesora porque esto ni se parece a una clase. Mi trabajo es inútil.”*

Si la clase es incontrolable y hay continuas faltas de respeto y nula observancia de las normas, puede llegar a pensar que se ha equivocado de profesión, que no sirve para eso, que no sabe darse a respetar, que el

problema es suyo. Es decir, empieza a atribuirse lo que está pasando y a buscar en sus propias características la explicación del problema.

Si la situación que vive son insultos, amenazas, agresiones, surge la anticipación con miedo y preocupación de lo que puede pasar, de lo que puede hacer para que no pase. Aparecen los reproches a sí mismo, el replanteamiento de su trabajo desde la incertidumbre, el pesimismo y la culpa, se plantea cambiar de centro, y en no pocas ocasiones, cambiar de profesión.

**3) SÍNTOMAS FISIOLÓGICOS:** insomnio, taquicardia, problemas gástricos, problemas dermatológicos, etc.

#### **4) CAMBIOS EN ASPECTOS IMPORTANTES DE LA PERSONA:**

**LA AUTOESTIMA**, es decir, el valor que concedemos a nuestra propia persona, resulta, en gran medida, de que se respeten nuestros derechos y no nos atropellen continuamente. En esta tarea cada uno hemos de ser activos, es decir, depende en parte de nosotros que los demás no nos avasallen, hemos de mantener con seguridad nuestras opiniones, buscar nuestro sitio y pedir con serenidad pero con firmeza lo que nos es debido.

Si el profesor se encuentra en una situación en la que ni la ley, ni la Administración, ni los padres, ni los alumnos, respetan esos derechos, si todos tiran irracionalmente hacia su propio e inmediato beneficio, ignorando la persona del profesor y su tarea, es fácil que en ese camino, se vea maltrecha la estima que el profesor tenga de su persona. El argumento, que no llega a formularse conscientemente pero que está pesando en su interior es: nadie me valora, luego no soy valioso. Todos me atropellan, luego merezco ser atropellado. Nadie me respeta, no soy digno de respeto. Puede gritar en voz alta lo contrario, hacer discursos sobre la dignidad de la persona y el valor de la educación, pero por dentro le arrastra el peso de esas fáciles, aunque erróneas, inferencias supuestamente basadas en los hechos.

**LA IDENTIDAD**, La idea que uno se forma de sí mismo y la estima que se tiene, no son algo cerrado y monolítico, sólido y firme como una roca, antes bien entraña una “dimensión dialogal”, en términos del filósofo P. Ricoeur, hay siempre una estima cruzada con “el otro”, con los otros. El otro ha de reconocerte como ser humano, como un “yo” con iniciativa y elección.

Si se te humilla constantemente, se te objetiva, se te niega tu función y sentido, la identidad se tambalea y puedes perder la claridad respecto a tu papel en esa situación, y a continuación aparecen las dudas respecto a tu propia valía y la seguridad sobre quién eres.

**PÉRDIDA DE ILUSIÓN**, muchos profesores han elegido su profesión por vocación, les gusta enseñar y educar, disfrutan haciéndolo y les da vida la relación con sus alumnos.

Cualquiera de las situaciones antes expuestas pueden romper esta ilusión por la violencia del problema, por el desgaste en el mismo si este es continuado, por el abandono en que se puede ver la persona que lo sufre.

**INSEGURIDAD:** Las leyes no protegen al profesor, la Administración no proporciona los medios para que el profesor pueda defenderse o, llegado el caso, dar el primer paso buscando justicia ante una injuria, una amenaza, una agresión etc.

**DESMOTIVACIÓN.** Se pierden las ganas de hacer bien el trabajo cuando resulta tedioso porque no obtienes ningún resultado, hagas lo que hagas. Se pierden incluso las ganas de acudir al trabajo, cuando éste resulta sumamente desagradable, si te tienes que enfrentar todos los días a situaciones hostiles.

## **PROBLEMAS DE SALUD ASOCIADOS:**

**1) FÍSICOS:** los más frecuentes son lesiones musculares, migrañas, problemas de tensión, dolencias relacionadas con el aparato digestivo, etc

**2) PSICOLÓGICOS :**

□ **ANSIEDAD:**

De manera muy general puede definirse la ansiedad como una reacción de miedo, tensión, incertidumbre o preocupación a la anticipación de una situación que se percibe como amenazante e incontrolable, lo sea realmente o sólo lo entienda así el sujeto.

Entraña un estado subjetivo o emocional de miedo y sensación de peligro.

Aparecen síntomas fisiológicos como palpitaciones, dificultad para respirar, aumento de la tensión arterial, sudor frío, náuseas, dolores gástricos, diarrea, e incluso desvanecimiento.

Afecta también a la capacidad para tomar decisiones, pues es difícil pensar con claridad y tener en cuenta los datos ambientales necesarios para hacerse cargo de la situación.

Es como si el problema que nos asusta demandara todos nuestros recursos, quedando desatendidos todos los demás aspectos de nuestra vida, por importantes o urgentes que sean.

Cuando uno se halla en una situación similar, lo que desea por encima de todo es que pase, y por eso tiende a huir de ella y a evitar situaciones similares.

La mitad de los profesores que nos llaman lo hacen con un gran nivel de ansiedad. Presentan los síntomas descritos y tienen miedo a enfrentarse de nuevo con una situación que les resulta intolerable. Sirva este caso como ejemplo:

*“ Una de mis alumnas se dirige a los profesores con insultos y amenazas. Los partes, expedientes, sanciones etc se le acumulan y no sirven de nada... Los padres también se suman a los insultos y amenazan a algunos profesores, entre ellos a mí, de que se verán con ellos en la calle. Tengo miedo porque siento que peligra mi integridad física, no me encuentro ya a gusto en mi trabajo y sufro ansiedad con solo pensar que mañana de nuevo tendré que volver a enfrentarme a lo mismo”*

#### □ **DEPRESIÓN:**

La depresión es un serio trastorno del estado de ánimo que altera la forma de sentir, pensar y actuar.

La persona se siente profundamente triste, y a veces irritable y preocupada en exceso. Pierde el interés por todo, incluso por el propio cuidado, la vida se le hace trabajosa y nada le proporciona placer.

Tiende a ver el lado más oscuro de las cosas, ante sí aparece el futuro negro, se hace una idea pésima de sí mismo y el mundo se le antoja un lugar hostil en el que no cuadra. ( Es la conocida tríada cognitiva a la que aludía uno de los más grandes estudiosos de la depresión, Aaron Beck: la persona con depresión tiene una idea negativa de sí mismo, del mundo y del futuro).

Por otra parte, también hay cambios orgánicos importantes y perturbadores, alteraciones graves del sueño como insomnio o hipersomnia, pérdida de apetito y peso ( o lo contrario, aunque sea menos frecuente), cansancio infinito, opresión en el pecho, tensión muscular. Las relaciones sociales se hacen costosas y se tienden a abandonar, y se desatienden los hábitos más arraigados y sencillos. Lo cotidiano es una carga. La vida resulta muy costosa.

Algunos de los profesores que nos llaman, casi un 33%, presentan depresión diagnosticada por algún especialista. Otros no han recibido el diagnóstico, y no podemos hacerlo en una sesión telefónica, pero narran parecidos síntomas a los expuestos y lloran sin poder controlar el llanto cuando intentan contar su problema. La mayoría de ellos consideran que a ese estado les ha llevado lo vivido en su trabajo.

□ **Síndrome Burnout** (síndrome de quemado por el trabajo)

Se entiende como - "una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

En los profesionales de la enseñanza puede aparecer dicho síndrome debido al cansancio y agotamiento de enfrentarse cada día a unos alumnos a los que parece no interesar nada, que no trabajan, que no hacen caso ni respetan al profesor etc.

Los síntomas principales de este cuadro son:

- Agotamiento físico y/o psicológico.
- Despersonalización (actitud fría en relación hacia los alumnos y también hacia los compañeros de trabajo, como mecanismo de defensa para protegerse del cansancio emocional)
- Sentimiento de inadecuación profesional y personal al puesto de trabajo.

Supone respuestas negativas hacia uno mismo y a su trabajo, depresión, moral baja, evitación de las relaciones personales y profesionales, incapacidad para soportar la presión, baja autoestima.

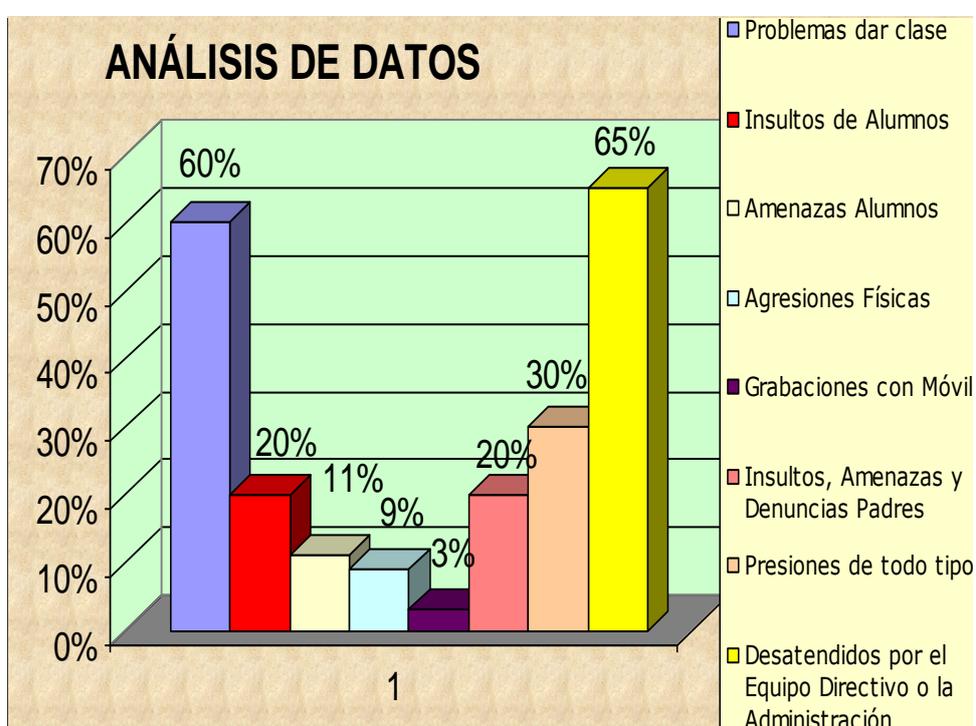
Se puede manifestar de forma clara, o bien puede estar encubierto por una sensación de omnipotencia.

Síntomas más característicos que acompañan a los nucleares, antes descritos:

- *Psicosomáticos*: dolores de cabeza, fatiga crónica, desórdenes gastrointestinales, hipertensión, dolores musculares en espalda y cuello, en las mujeres pérdidas de ciclos menstruales...
- *Conductuales*: absentismo laboral, aumento de conducta violenta (drogas, juegos de azar peligrosos, conducción suicida...), incapacidad para relajarse...
- *Emocionales*: distanciamiento afectivo, impaciencia, irritabilidad, dificultad para concentrarse, descenso del rendimiento laboral, dudas acerca de su competencia, baja autoestima...
- *Defensivos*: negación de las emociones, ironía, desplazamiento de los sentimientos...

## 7.- LOS DATOS

En el siguiente gráfico aparecen los problemas que con mayor frecuencia eran motivo de queja de los profesores. Hay que tener en cuenta en el 65% que no se siente arropado por la junta directiva se incluyen tanto los que son realmente abandonados, incluso maltratados por las directivas de su centro, como los que simplemente no encuentran la solución de forma tan contundente, rápida o eficaz como desearían, o no les ofrecen toda la ayuda que esperan.

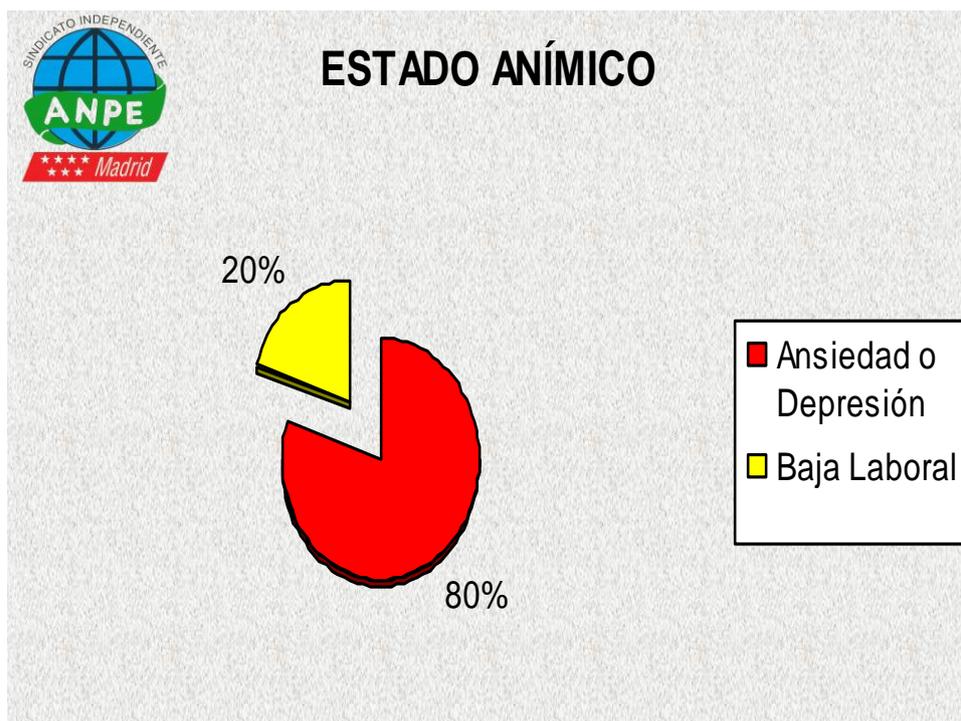


Analizando las más de 1400 llamadas recibidas a lo largo de este año, nos encontramos que el 60% de los profesores denuncia la imposibilidad de llevar a cabo en las aulas su función docente: día a día se enfrentan a clases que no pueden controlar; y cuando intentan resolver y poner fin a esta situación, reciben insultos de los alumnos (20%); amenazas (11%); agresiones físicas (9 %); un 3% nos hablan de una nueva forma de acoso: grabar con los móviles una situación que previamente ha sido provocada, amenazar mediante correos electrónicos en foros o en blogs.

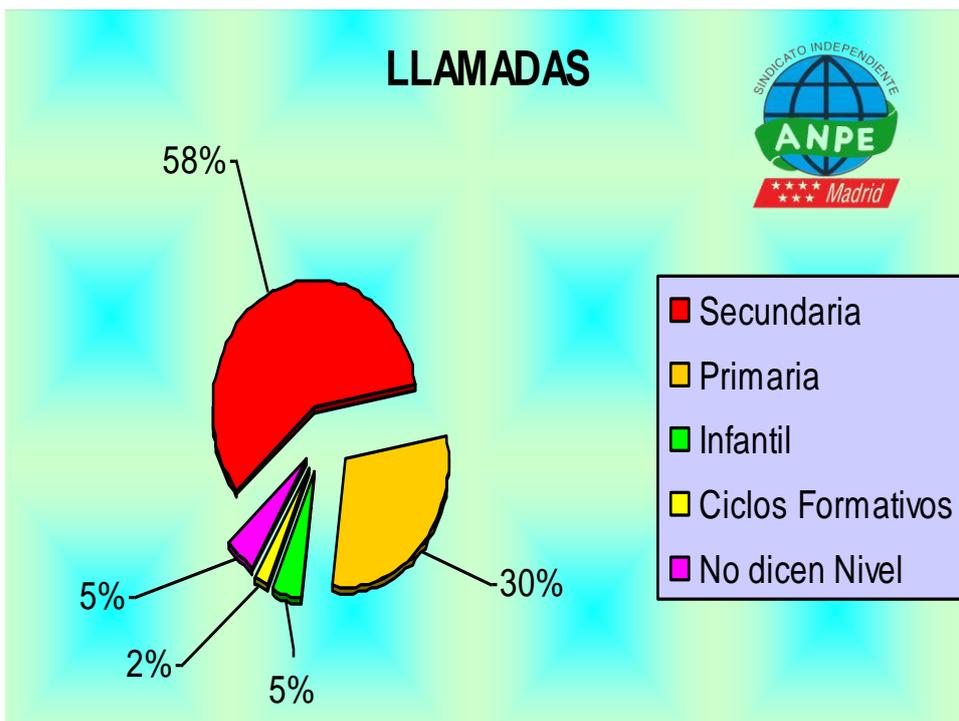
Los insultos, amenazas y denuncias injustificadas de padres se elevan a un 20 %; y un 30% asegura que recibe presiones de todo tipo.

En el análisis de estos porcentajes hay que precisar que muchos casos, los docentes pueden sufrir varios de estos problemas simultáneamente.

El acoso por parte de los compañeros ascienden a un 6%, mientras que los problemas relacionados con los padres de alumnos, como son las denuncias, los insultos, las amenazas o agresiones están en un 20% etc.



De los profesores que llaman aproximadamente un 30% dicen tener depresión diagnosticada, un 50% ansiedad. A pesar de todo, la mayoría sigue dando clase, sólo un 20% de ellos se acoge a una baja laboral.



La mayoría de los profesores afectados por los problemas descritos pertenecen a secundaria en un 58% (la mayoría de las quejas son por problemas con alumnos mientras que las que originan los padres son menores).

Por el contrario, en primaria, con un 30 % de denuncias los problemas que se plantean con mayor frecuencia son con padres, y en menor grado con alumnos.

Las llamadas de los profesores de infantil apenas llegan al 5% y suelen ser por los padres, muy rara vez por algún alumno con problemas graves de comportamiento.

De módulos o escuelas de idiomas sólo el 2%.

## 8.-ANÁLISIS Y MEDICIÓN DEL PROBLEMA EN TODOS LOS PROFESORES: INFORME CISNEROS VIII

El problema que se estaba desenmascarando a través de este teléfono era más importante y alcanzaba unas dimensiones mayores de lo que se suponía cuando se vio su necesidad. La realidad sobrepasaba la sospecha. Por ello en Marzo, se decide evaluar y medir con exactitud esta realidad y **ANPE-Madrid**, promueve la realización de un estudio exhaustivo de la población general de profesores de la Comunidad de Madrid sobre la situación de violencia de sus profesores en los centros escolares. Se encarga esta investigación al Instituto de Innovación Educativa y Desarrollo Directivo

(IIEDDI) , es dirigida por el Profesor Iñaki Piñuel y lo patrocina el propio sindicato.

Este **estudio, riguroso, pionero e innovador**, va a evaluar la violencia como riesgo laboral de los profesores, la incidencia de esa violencia contra los profesores en los centros educativos y sus modalidades, así como los daños psicológicos que sufren las víctimas de estos ataques.

Se recogen los datos a través de un cuestionario que los delegados del sindicato reparten a los profesores de todas las zonas de Madrid según un muestreo aleatorio por conglomerados, con afijaciones proporcionales para las 5 zonas geográficas de la Comunidad. Fueron 2100 los profesores que respondieron a la encuesta, lo que supone una buena representación de la población que se quiere estudiar.

En esta memoria nos interesan destacar algunos resultados de este estudio:

Se caen algunos **errores**, el informe habla de “mitos”, que son prejuicios mantenidos por distintos sectores y **que dificultan el análisis correcto de la situación** real porque la enmascaran.

- Errores como que **la violencia no ha aumentado** en los últimos años, sino que siempre ha habido casos de violencia.
- Que actualmente, si existe, tiene un **carácter marginal** y no es un problema serio, no produce daños significativos.
- Que si algún centro tiene un índice alto de violencia es por la **población inmigrante** o por estar asentado en una zona social y económicamente desfavorecida.
- Que la violencia nunca deriva de los padres. Y que, en cualquier caso, la **violencia es un conflicto** particular entre agresor y agredido.

Pero se alzan, contra tales construcciones, las respuestas inequívocas de quienes viven cada día en un aula, revelando una realidad muy distinta:

- Casi un 70% aseguran que la violencia ha aumentado entre los 10 o 5 años últimos, pero no consideran que la causa de este aumento sea la llegada de inmigrantes ni la falta de integración social de los colectivos más desfavorecidos.
- Tampoco lo atribuyen a la falta de recursos y mucho menos a la carencia de capacitación profesional del profesorado.

- Los docentes apuntan a que **la escuela es violenta como reflejo de una sociedad violenta**, señalan a **algunos padres que delegan** todo el peso de la educación de los hijos en la escuela y sus maestros.
- Hablan de una escuela donde es difícil sancionar cuando el alumno incumple las normas, hasta cuando la falta es muy grave, lo cual crea en los alumnos una **sensación de impunidad** que les hace crecerse y que ayuda a generalizar el comportamiento trasgresor.
- Destacan también el **igualitarismo mal entendido y la indiferenciación de roles**, la falta de normas y valores de los niños y jóvenes y la contradicción entre los valores educativos y los socialmente vigentes.

Los **profesores subrayan** la dificultad para protegerse de la violencia de sus alumnos, por una parte por la **imposibilidad de sancionar** de una manera inmediata, directa y efectiva; por otra por ese falso igualitarismo que lleva a considerar un acto de agresión a un profesor por parte de un alumno, como un conflicto entre iguales, sin entender que cuando un individuo ejerce violencia contra una víctima indefensa no hay un conflicto, hay un ataque directo. Además en el caso de la enseñanza ambos sujetos no son iguales en cuanto al papel que desempeñan y la autoridad que les corresponde. Pretender que la solución a tales problemas sea la “mediación escolar”, no sólo es absolutamente inoperante sino que es denigrante para el profesor agredido, una desconsideración a su persona, una burla a su dignidad como profesor.

Los profesores están de este modo abocados a una **situación laboral tóxica**, y no les queda más que **aguantar** o recurrir a opciones drásticas como pedir un **traslado de centro**, una **baja** laboral, una **jubilación** anticipada o **buscarse otra profesión** ( esta última posibilidad la eligen un número creciente de profesores cada año)

El informe se refiere a que los **valores generadores de violencia** son precisamente los que dominan socialmente: el culto al éxito, la rivalidad, la competitividad, la necesidad de triunfo, la exacerbación del deseo, la búsqueda de gratificación inmediata, las posturas anómicas y psicopáticas, el culto a la exclusión del otro como sistema regulador de grupo, la presión a la conformidad o pensamiento único. Por el contrario, **los valores que protegen contra la violencia** están en retroceso: la solidaridad, el valor del esfuerzo y del mérito personales, la capacidad de demorar la gratificación, la tolerancia a la frustración, el respeto al otro, la aceptación de las diferencias, la dignidad de todo ser humano, la integración del que es distinto o piensa de otra forma, la autoridad, actuar de forma honesta y éticamente correcta.

Por otro lado los datos estadísticos merecen también nuestra atención, pues ponen de manifiesto la gravedad y la extensión del problema:

Un **24% de los profesores** encuestados refiere haber sido **víctima de violencia en su centro**, un 20% de Primaria y un 28% en Secundaria. El 92% de estos actos violentos son verbales, pero la intimidación llega a un 35%, las agresiones, los robos y el destrozo de sus pertenencias a un 22%, las amenazas físicas a un 20%, coacciones y chantajes un 15%, los intentos de perjudicar socialmente al profesor a un 9%.

El apoyo que los profesores reciben en estas ocasiones es insuficiente para el 50% aproximadamente, incluso inexistente para un 13% que se contiene en la mitad citada. Para el otro 50% es suficiente.

El estudio acaba con unas **conclusiones** que brotan de las exigencias de los profesores: reivindican el valor de su profesión, destacando el papel de autoridad que ellos deben desempeñar y que el alumno ha de admitir y respetar. Recuerdan a los padres que no pueden abandonar la tarea imprescindible e intransferible de educar a sus hijos, en la que los maestros son colaboradores pero no los únicos ni los mayores responsables. Cada uno en la enseñanza tiene un papel que ha de jugar respetando unas reglas y asumiendo las responsabilidades que lleva aparejadas. Piden que se reflexione sobre estos temas y que la Administración lo afronte con responsabilidad creando una unidad de intervención y atención para profesores dañados.

## 9- PRESENCIA EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

### □ APARICIÓN DEL TELÉFONO DEL “DEFENSOR DEL PROFESOR” EN LA PRENSA

La prensa se hizo eco desde el primer momento de la puesta en marcha de este teléfono. Empezó a funcionar un miércoles 30 de Noviembre de 2005, y ya el mismo jueves 1 de diciembre varios periódicos publicaban noticias referidas a él. En el periódico QUÉ se anunciaba así: *“Los profesores ya tienen su teléfono de la esperanza. Ayer se puso en marcha en Madrid el primer teléfono del defensor del docente y las llamadas no se hicieron esperar”*.

La RAZÓN, en el suplemento de la comunidad de Madrid bajo el título *“Como no me apruebes, te voy a enterrar”*, se refería a la desesperación de los profesores ante el aumento de la desidia de los alumnos y de la violencia en los centros, de lo que aporta varios ejemplos, *“por este motivo –se lee- han puesto en marcha un teléfono de asistencia a profesores acosados...ofrece atención personal, asesoría jurídica, mediación con la Administración y todos los recursos de ANPE para defender su caso”*

El 12 de diciembre de 2005 El PAÍS recoge un artículo cuyo título es *“Un defensor para profesores desesperados”*, y su subtítulo *“ El sindicato ANPE crea un servicio de atención psicológica y jurídica para los maestros que se*

*sienten amenazados*". Siguen unas líneas intensas que tocan de cara los problemas que desde hace aproximadamente una década se han instalado en los centros educativos: la falta de respeto al profesorado, su ridiculización, humillación, insultos, violencia; la imposibilidad de dar clase, en definitiva, la dificultad para realizar dignamente su profesión, todo lo cual tiene consecuencias desastrosas en los docentes: frustración, desmotivación, problemas psicológicos etc. Hay también unas palabras para otros temas: la violencia de los padres, la falta de recursos para mantener la autoridad en las aulas, la burocratización de las sanciones y su falta de eficacia. Por último destaca la necesidad y urgencia de buscar soluciones.

A partir de ese momento y a lo largo de todo el curso en que ha estado en marcha, casi a diario, la prensa ha recogido algún aspecto de este servicio o del problema que lo ha hecho necesario. Algunos ejemplos son:

En 20 minutos, el día 16 de Enero de 2006 se lee: *"140 denuncias de acoso a profesores en sólo 21 días"*.

El 24 de Enero, el ABC, en su apartado de educación denuncia que *"Tres de cada 10 docentes sufren tensiones por la indisciplina escolar"* y al lado *"El teléfono del defensor del Profesor recibe más de 200 llamadas en su primer mes"*. Este mismo periódico, ya en Mayo, dedicó un largo reportaje en su revista dominical a la situación del profesorado hoy, que tituló *"el profesorado en pie de guerra"*.

El MUNDO, el 7 de Febrero, publica el artículo *"Lecciones de miedo"*, donde resume la problemática que trata de abordar el teléfono citado, expone algún caso llamativo y alarmante, y destaca el trabajo que se lleva a cabo en el teléfono del defensor del profesor empezando, dice, por el *"hola reparador"* que se escucha al otro lado cuando el profesor atribulado marca ese número.

En definitiva, el teléfono y las situaciones que se pueden llegar a producir en las aulas, han hecho correr la tinta. Imposible citar todos los artículos de todos los periódicos. Lo cierto es que tanto los de tirada nacional, como algunos locales e incluso revistas de educación o de temática general más modestas... llamaban o acudían a la sede del sindicato para interesarse por este tema y publicarlo en su medio, uniéndose a la denuncia de una situación en la que, diríamos con el periódico Qué en su artículo del 27 de febrero de 2006: *"Los más indefensos de la clase están en la pizarra"*.

TELEVISIÓN.- La aparición en la tele también ha sido muy frecuente y en muchos canales: todos los de ámbito nacional así como algunos locales: TV1, Antena 3, Tele 5, Tele Madrid, tmt televisión, Canal plus, Localia, etc Se han hecho reportajes sobre el servicio que han sido emitidos en los telediarios de mayor audiencia: los de mediodía y los de la noche, en ocasiones en los dos el mismo día.

RADIO, según consta en la memoria de la secretaría de Comunicación del curso anterior, la presencia en radio por este tema ha sido de tres veces por semana en emisoras como COPE, SER, Onda Cero, Onda Madrid, Punto

Radio, Intereconomía, Radio libertad, y en emisoras locales y autonómicas, tanto en informativos como en programas de debate.

Se han dado varias ruedas de prensa sobre esta iniciativa y sobre aspectos referidos a la misma como la encuesta llevada a cabo por el sindicato ANPE a un importante número de profesores de la Comunidad de Madrid y el estudio Cisneros VIII realizado por el IIEDDI.

#### □ SU IMPORTANCIA

Podríamos destacar 3 aspectos en el papel fundamental de los medios de comunicación :

**INFORMACIÓN** sobre la iniciativa y sobre el servicio que puede prestar ese teléfono, así como de los problemas que actualmente presenta la enseñanza y, en general, la educación de los niños y adolescentes, problemas que afloran en los centros de enseñanza, pero que son más generales y que encuentran sus raíces en aspectos sociales más profundos.

**DIFUSIÓN:** a través de los medios de comunicación la información sobre el teléfono del “Defensor del Profesor” llega a un público muy amplio, incluyéndose en él los propios docentes. Los días en que alguna noticia referida al teléfono se emitía por televisión, se multiplicaban las llamadas.

**SACAR A LA LUZ** pública un problema que estaba oculto, del que nadie quería hablar: ni los docentes que lo sufrían por vergüenza, culpa y miedo; ni la Administración para no alarmar ni tener que hacerlo frente; ni la sociedad para no sentirse enferma.

Al ponerse sobre el tapete este asunto **se impone una reflexión sobre lo que está ocurriendo**, sobre diferentes temas: el papel de los padres en la educación de los hijos hoy, la función y responsabilidad de los propios medios de comunicación en la misma tarea, la función de la escuela, lo dañino de ciertos hábitos sociales como son los horarios inmensos de trabajo que obliga a los niños a estar sin sus padres muchas horas, a menudo solos en casa; el endiosamiento de los menores que los convierte en tiranos que no saben perder. En fin, hay que analizar con lucidez todos los fallos que concurren en la socialización de un menor y que desembocan un día en una agresión, un insulto, una amenaza a un docente que se rige por otras normas, que intenta transmitir unos valores contrarios muchas veces a los vigentes socialmente, que exige, casi en solitario, disciplina y esfuerzo. El chico no entiende por qué si en ningún otro ámbito de su vida están vigentes tales impertinentes normas y valores se le exigen ahora. Vive tales exigencias como obstáculos y frustraciones a su tiránica voluntad o encuentra una presa fácil para aumentar su vanidad, y responde con una agresión, un insulto, una contestación grosera, siempre injustificadas e inútiles, perversas desde la raíz.

Los medios de comunicación han empezado a desvelar el problema y **si sale en televisión entonces existe.**

## 10.- VALORACIÓN DE LA INICIATIVA

- **La persona responsable y coordinadora del servicio, Inmaculada Suárez,** destaca lo siguiente:

“Realmente se había puesto un servicio que los profesores necesitaban desde hacía tiempo y que echaban en falta. El teléfono sonaba a todas horas. Por esta razón “El defensor del profesor”, que había sido puesto en marcha con una psicóloga que atendía las múltiples llamadas, tuvo que ser reforzado al poco tiempo con otras dos psicólogas para poder atender a todas las personas que se ponían en contacto con nosotros.

Desde le principio llamaba la atención la soledad e indefensión en las que se encontraba el docente. Cómo el profesor, ante sucesos graves de convivencia permanecía callado, sin hacer partícipes de sus problemas a sus compañeros, por miedo a ser tachado de mal profesional o problemático; y cuando, en alguna ocasión, se decidía a hacer públicos sus problemas, los compañeros se inhibían y miraban para otro lado.

Entre los numerosos casos recibidos, me ha llamado la atención el coraje de un profesor que después de 27 años de docencia, decide dejar su profesión; no sabe qué va a hacer, pero tiene claro que ya no puede seguir aguantando las amenazas e insultos que a diario recibe de un alumno y de su familia. El delito cometido: llevar al alumno a Dirección por saltar la verja del centro a la hora del recreo. Fue tanta la presión a la que le sometieron que cayó enfermo y sufrió una fuerte depresión”. ( Inmaculada Suárez)

- **Los propios profesores** : es evidente que los profesores han acogido bien esta iniciativa, basta con atender al número de llamadas diarias, generalmente de 6 a 8, en ocasiones más, aunque había algún día especialmente tranquilo en que había menos. Pero además muchos de los docentes que llaman o escriben a nuestro correo nos dan las gracias calurosamente, a veces agradecen simplemente tener alguien a quien contar el problema y que se lo tome en serio. Otros lo hacen porque han recibido una ayuda expresa: bien el consejo que se le ha dado que lo ha puesto en práctica y le ha funcionado, bien porque el delegado ha hecho las gestiones necesarias en la Inspección o en el centro y se ha solucionado el problema, bien porque las abogadas han intervenido y resuelto el caso...
- **La Administración educativa:** también en este nivel se valora positivamente la labor del teléfono del “Defensor del profesor”, que en ocasiones ha planteado el problema ante la Administración y ésta los ha resuelto favorablemente.

- **Algunos padres:** No faltaron padres que llamaban para denunciar los ataques que estaban sufriendo los profesores de sus hijos por alumnos descontrolados, que no hacían más que causar problemas para el desarrollo normal de la clase . El comportamiento del niño y el ambiente por él creado, perjudicaba directamente a la educación de sus hijos, tanto académica como moral.

## 11.- MIRANDO AL FUTURO. CONCLUSIONES

Es cierto que el problema de un clima más indisciplinado donde la violencia se hace más presente en la escuela, encuentra sus raíces en aspectos sociales mucho más amplios y básicos: los modelos y valores sociales no son los que favorecen la concordia, la asunción responsable de normas, el aceptar la exterioridad objetiva, trascendencia y universalidad de los principios que han de regir nuestra vida frente al egoísmo individualista...Y, sin embargo, todo esto se exige en un centro de enseñanza, los valores que allí se intentan transmitir y por los que se pretende regir un centro escolar, son contrarios a los que socialmente imperan.

Las soluciones definitivas, por tanto, escapan a nuestra competencia por encontrarse fuera de nuestros límites de actuación. No por ello han de dejar de mejorarse aspectos fundamentales de la educación, de la normativa que regula todos los procesos en ella implicados, el funcionamiento de los centros etc y, como consecuencia de tales cambios corregirse algunos vicios que atacan al funcionamiento adecuado del sistema. En esta empresa son esenciales los esfuerzos de todos los que se ven implicados en y por ella, de modo que cada cual ha de asumir la responsabilidad que le compete:

### La Administración:

a) De ella se esperan **cambios legales e institucionales: Legislar para que el profesor recupere el control de la disciplina en clase lo que repercutirá en el reconocimiento directo de su autoridad en el aula.** Es claro que aceptar la autoridad del profesor por los alumnos y padres, no es algo que provenga directamente de la capacidad del profesor para premiar y castigar inmediatamente, en función de que se observen o se trasgredan las normas morales y sociales y las de convivencia del centro. La autoridad del profesor se reconoce porque la sociedad delega en él la función de la educación, cualquier agresión a su persona lo es a la función que desempeña. Sin embargo el profesor está solo, desarmado y con un sistema sancionador lento e inoperante. Los alumnos lo saben. La impunidad para sus actos es total.

b) En otro orden de cosas ( pero que apunta a solucionar una de las deficiencias más importantes del sistema) hay que instar a los responsables de la educación a que encuentren una estructura que garantice la eficacia para los alumnos que no pueden, por su situación personal o social, capacidades o actitud, ajustarse a la enseñanza normalizada. Las medidas diversificadoras,

las aulas compensatorias, etc son loables como proyecto y funcionan en ciertos casos, pero no son solución. Todos los individuos tienen derecho a la enseñanza, todos tienen derecho a recibirla de la manera adecuada. Cuando los alumnos objetores o disidentes, por decirlo metafóricamente, impiden que esto sea posible, se lesiona un derecho fundamental de los que quieren cursar con normalidad y dignidad sus estudios. Los alumnos se quejan de no haber podido hacer un curso correcto en un determinado nivel porque les tocó en un grupo *“donde no se podía dar clase... por algunos”* es el comentario de una alumna hace unos días. No hay que temer a las palabras ni a las etiquetas. Los problemas hay que enfrentarlos de cara, aunque sean difíciles y complejos. Y conste, como decía un científico avisado, que no hay ningún problema que cuando se lo analiza detenidamente no resulte más complejo de lo que antes parecía.

c) Pero también es importante una actitud de **valoración, respeto y, diría más, mimo por parte de la Administración**, en todos sus niveles, **a los profesores, como trabajadores con una tarea difícil e imprescindible**. Muchas veces son las autoridades más altas las que critican a los docentes, sospechan de ellos, los ridiculizan. Y escuchan más las voces de los padres o de los propios alumnos que las de sus empleados. Si mencionar ciertas medidas que se toman puramente de fachada de cara al electorado que son los padres, sin tener en cuenta la imposibilidad de llevar a cabo un trabajo bien hecho y en los plazos legalmente establecidos, como es empezar el curso antes de acabar el plazo de matrícula, que obliga a organizar mal y de prisa todos los grupos y los horarios, cuando de un trabajo pausado y concienzudo en estos primeros días depende la correcta marcha de todo el curso. Se valoran más las apariencias que la realidad. Se yerra en esto, error antiguo que denunciara ya Parménides como propio de los humanos.

d) Asimismo hay que **amparar legalmente a los profesores** y poner a su disposición asesoría y asistencia jurídicas, pero no sólo cuando el docente es denunciado, sino también para responder a denuncias falsas, agresiones, acoso etc. Esto es no sólo para defenderse, sino **para poder denunciar ellos mismos**.

e) Igualmente se estima imprescindible la **asistencia psicológica** a los profesores que han sufrido alguna de las situaciones descritas en esta memoria de la que se hayan derivado para ellos daños psicológicos.

**A los padres** se les debe pedir que no descuiden la tarea intransferible y decisiva de colocar los cimientos de la educación de sus hijos como personas, que a ellos les corresponde. Que se hagan responsables de lo que en sociología se denomina la socialización primaria de sus vástagos, lo que supone ayudarles a integrarse como individuos normalizados y responsables en el seno de su cultura y sociedad. Proporcionarles, en definitiva, los valores y las actitudes que les permitan llegar a ser personas autónomas, socialmente adaptadas.

Conviene también exigir su colaboración con los docentes y el colegio o instituto en la educación y formación de sus hijos. Fundamentalmente

haciéndoles valorar su instrucción, la adquisición de cultura y, por extensión, su colegio y a sus profesores.

**Las juntas directivas, en especial el director y jefe de estudios** tienen un papel fundamental en los casos en que un profesor es atacado de cualquier modo y se siente, por ello, vulnerable. Su apoyo es el mejor protector contra la ansiedad y le da fuerzas para enfrentar el problema, y por tanto, para paliar sus consecuencias o, si ello fuera posible, solucionarlo. Por el contrario, una actitud de negligencia o una actuación incorrecta por su parte, multiplica los sentimientos de desamparo y soledad. El profesor se ve indefenso e impotente, sin respaldo ni armas ante la situación. Los daños que de aquí se siguen pueden ser dramáticos e irreparables.

**Los compañeros**, los profesores del claustro que presencien, sospechen, vislumbren que puede estar dándose una situación de violencia contra un compañero o, simplemente lo oigan quejarse por una falta de respeto o un acto de indisciplina, harían bien en escuchar, comprender, apoyar y ayudar a su compañero. No mirar a otro lado, no pensar “no me pasa a mí, esto no va conmigo, yo no me meto”. No caer en la trampa de pensar que a él nunca le va a ocurrir, y llegar, incluso, a atribuir la responsabilidad, y hasta la culpa al profesor que los sufre. No se ha de pensar que uno está a salvo, nadie está a salvo. Porque el problema no es normalmente la personalidad o actuación del profesor, el problema reside en quien realiza el acto indisciplinado, acosa, amenaza o violenta. **Es preciso REBELARSE ante cualquier situación que merezca denuncia, que sea injusta, que resulte intolerable. Si los alumnos o padres perciben que el docente no está solo, ellos retrocederán.**

**El alumno** tiene que tomar un absoluto protagonismo en su aprendizaje de llegar a ser humano, y hacer cosas de humano en un mundo simbólicamente compartido por humanos. Camino confuso, complejo y difícil, para el que se hace imprescindible asumir la responsabilidad de sus acciones y, en último término, de la formación moral de su carácter. Tener coraje de recorrer el camino para conquistar su autonomía y conducirse con criterio propio. Ha de aspirar a guiarse según principios morales racionalmente aceptados y tener como proyecto de su vida no sólo la conquista de una vida individual buena y feliz, sino mejorar la humanidad misma. Por ello tiene que tomar en serio su educación como persona y su instrucción como alumno. Tareas todas que requieren un **ineludible esfuerzo, en ocasiones fatigoso y molesto, contrario al juego y a la satisfacción inmediata de sus apetencias.** Empresas que exigen autocontrol, educación esmerada y constante de la voluntad, valor, coraje, fortaleza y constancia. No es posible que empresa tan descomunal la logre solo, ha de contar con modelos, apoyos y guías, que no siempre pueden proporcionar los iguales sino, en su mayoría, los adultos responsables de su educación: padres, familiares, maestros, profesores (aunque tendrán también un papel relevante, si bien ciertamente indirecto, los políticos, escritores... sin olvidar los medios de comunicación). Por eso, uno de sus más necesarios y rentables aprendizajes será el de dejarse guiar, comprender el papel de aprendiz que a él le corresponde y reconocer el que realizan los adultos que le ayudan en la labor de formarse y de construirse a sí

mismo y su vida, valorar su obra y tratarlos con el respeto y la consideración que por ello merecen.

## **CONCLUSIÓN**

La labor que se ha llevado a cabo desde el teléfono del “Defensor del profesor” no sólo ha sido relevante por la atención directa a 1.400 profesores que precisaban ayuda ante la pesadilla que estaban viviendo. Ha sido fundamental para sacar definitivamente a la luz el problema, ponerle cifras, desenmascarar a los culpables, repartir responsabilidades, estudiarlo exhaustivamente a través de estudios realizados con rigor por expertos en la materia, reflexionar sobre el intrincado y radical problema de la educación de los jóvenes y el papel que en ella tienen padres y profesores, y para hacer una llamada a todos los sectores implicados, con especial hincapié a la Administración, para que de forma inmediata y valiente abran los ojos, se analice la situación y se tomen las medidas oportunas.

**El teléfono seguirá sonando, el Defensor del Profesor continuará su inapreciable labor de atención y apoyo a los que llaman. ANPE-Madrid buscará modos de ampliar la asistencia a los docentes dañados: se les recibirá en la sede cuando sea necesario, se derivarán a especialistas para ayudarles a la recuperación de su salud física y psíquica y atenderemos jurídicamente los casos que requieran la vía de la justicia. ANPE-Madrid se presentará como acusación particular en los casos de agresiones contra profesores. Seguirá exigiendo ante la Administración su total implicación como responsable última en la solución de estos problemas. ANPE-Madrid seguirá haciendo de la defensa de los profesores la principal razón de su actividad sindical.**