

Master Universitario en Prevención de Riesgos Laborales



UNIVERSITAS
Miguel Hernández



TRABAJO FIN DE MÁSTER

**“LOS RIESGOS LABORALES DE LAS AGRESIONES
EN EL PERSONAL DOCENTE DE CENTROS
EDUCATIVOS EN LA REGIÓN DE MURCIA”**

2021-2022

ALUMNA: PAOLA SUSANA DELGADO ESTRELLA

TUTOR: MARÍA JOSÉ FERRER CARRASCOSA



INFORME DEL DIRECTOR DEL TRABAJO FIN MASTER DEL MASTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

D. _María José Ferrer Carrascosa, Tutora del Trabajo Fin de Máster titulado
“ LOS RIESGOS LABORALES DE LAS AGRESIONES EN EL PERSONAL DOCENTE DE
CENTROS EDUCATIVOS EN LA REGIÓN DE MURCIA”y realizado por la estudiante
Paola Susana Delgado Estrella

Hace constar que el TFM ha sido realizado bajo mi supervisión y reúne los
requisitos para ser evaluado.

Fecha de la autorización: lunes 11 de julio de 2022

Firmado por María José Ferrer Carrascosa
el 12/07/2022 09:24:17
Cargo: Técnico Seguridad y Salud

Fdo.: _M^a José Ferrer Carrascosa
Tutora TFM

MASTER UNIVERSITARIO EN PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES
Campus de Sant Joan - Carretera Alicante-Valencia Km. 87
03550 San Juan (Alicante) ESPAÑA Tfno: 965919525
E-mail: masterprl@umh.es

RESUMEN

En la actualidad nos enfrentamos a una problemática social por el incremento de la violencia a través de sus múltiples formas y que se presenta en todos los entornos: social, laboral, familiar, etc. En los últimos años, se ha observado una mayor incidencia de conductas violentas en las aulas, lo que repercute a toda la comunidad educativa y a la sociedad en general. De las conductas violentas, son las agresiones físicas y verbales las que se manifiestan con mayor frecuencia, cuyas consecuencias pueden ser tanto a nivel psíquico como físico.

El presente trabajo aborda el riesgo laboral de las agresiones que sufre el personal docente de los centros educativos de la Región de Murcia, para el cual se ha realizado una recopilación de información para determinar la situación actual respecto de la incidencia de las agresiones (número de casos y tipo de conducta) y de las actuaciones que se están realizando desde la Administración pública y más concretamente desde el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales responsable de la gestión de los riesgos con el fin de poder realizar las respectivas propuestas de mejora tales como las medidas preventivas o de protección a adoptar que permitan reducir la incidencia del riesgo.

PALABRAS CLAVES: riesgos psicosociales, agresiones, docente, educación, violencia, prevención.

ÍNDICE

	Página
1. Introducción.	1
1.1. La violencia en el ámbito laboral	2
1.2. Tipos de violencia laboral	4
1.3. Las agresiones en el contexto educativo	6
1.4. Consecuencias de las agresiones en el personal docente	10
2. Justificación	12
3. Objetivos	13
4. Situación actual en los centros educativos de la Región de Murcia	14
4.1.1 El sector educativo	14
4.1.2 La figura del docente	19
4.1.3 La convivencia escolar en los centros educativos	21
4.1.4 Casos de agresiones	25
4.1.5 La prevención de riesgos laborales en el sector educativo de la Región de Murcia	33
5. Propuesta de actuaciones de mejora en relación a la prevención de agresiones a los docentes	41
6. Conclusiones	53
7. Referencias	56
8. Anexos	60
I. Informe de hechos constatados por el profesorado. CARM	
II. Protocolo de actuación en caso de siniestro al personal docente de centros educativos. CARM	
III. Protocolo para la prevención de situaciones de violencia dirigida a trabajadores de centros educativos de la Junta de Extremadura	
IV. Protocolo-Actuación ante situaciones conflictivas y agresiones. Plan de formación. CARM	
V. Protocolo de prevención y actuación ante agresiones externas. Servicio de protección de menores. CARM	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de violencia laboral

Tabla 2. Tipos de situaciones violentas en el contexto escolar

Tabla 3. Tipos de violencia en el contexto educativo

Tabla 4. Distribución de centros educativos según nivel de enseñanza en España y la Región de Murcia, curso 2020-2021. Fuente: MECD 2022.

Tabla 5. Número de docentes en centros educativos según tipo de titularidad y nivel de enseñanza en España, curso 2020-2021. Fuente: MECD 2022.

Tabla 6. Número de docentes en centros educativos según tipo de titularidad y nivel de enseñanza en la Región de Murcia, curso 2020-2021. Fuente: MECD 2022.

Tabla 7. Número medio de alumnos por profesor según nivel de enseñanza y titularidad del centro, en España y Región de Murcia en el curso 2020-2021. Fuente: MECD 2022

Tabla 8. Faltas de conducta según su gravedad.

Tabla 9: Comparación de los casos (%) de los últimos cursos escolares según nivel educativo en España.

Tabla 10: Comparación de los casos (%) de los últimos cursos escolares según problemas detectados con el alumnado

Tabla 11: Comparación de los casos (%) de los últimos cursos escolares según problemas detectados con las familias del alumnado

Tabla 12. Porcentaje de faltas por etapas. Curso escolar 2018-2019 y 2019-2020.

Tabla 13. Porcentaje de faltas leves por etapa educativa y curso escolar.

Tabla 14. Porcentaje de faltas graves por etapa educativa y curso escolar.

Tabla 15. Porcentaje de faltas muy graves por etapa educativa y curso escolar.

Tabla 16. Riesgos psicosociales incluidos en las fichas informativas entregadas a los docentes de diferentes etapas educativas.

Tabla 17. Tipos de casos atendidos por el Servicio de PRL en los cursos escolares 2018-2019 y 2019-2020.

Tabla 18. Casos consultados al SPRL Murcia.

Tabla 19. Medidas preventivas y de actuación frente a agresiones

Tabla 20. Comparativa de los protocolos de violencia en el trabajo en centros educativos de diferentes CCAA. Fuente: Lao, L 2020.

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1: Comparación del número de casos recibidos por curso escolar en la Región de Murcia

Gráfica 2. Protocolo de actuación ante agresiones externas. Fuente: Plan de Prevención y Actuación ante agresiones externas en el ámbito de la mesa sectorial de Administración y Servicios de la administración regional de la CARM

1 INTRODUCCIÓN

Actualmente, vivimos en una sociedad en donde la violencia ha cobrado gran visibilidad gracias al desarrollo de los medios de comunicación y tecnológicos que han permitido conocer tanto las diferentes formas en las que se manifiesta, como todos los estratos sociales a los que afecta sin discriminación. Y aunque no estemos frente a una sociedad más violenta que otras anteriores, los que integramos la misma hemos adquirido mayor nivel de conciencia en este sentido y lejos de mostrar una actitud pasiva buscamos a través de distintas formas la erradicación de esta por el gran rechazo que nos genera a pesar de que esté muy extendida y forme parte de nuestra realidad.

La definición de violencia puede resultar algo difusa, ya que dependiendo de quién y las motivaciones que le lleven a tener conductas violentas, tomará distintos matices. En términos generales se puede entender como el conjunto de actos perpetrados considerados moralmente inaceptables por producir un daño al receptor de la violencia o la víctima. De forma más concisa, la Organización mundial de la salud (OMS, 1996) define la violencia como "El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra sí mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o pueda causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones". De este modo, la definición abarca desde la violencia autoinfligida hasta la violencia interpersonal y la colectiva, y plantea un enfoque extenso en el que no sólo contempla aquella violencia que como consecuencia produce daños físicos sino también aquellos de tipo psicológico. Es tan amplia la forma de expresión de la violencia que resulta necesario identificar y distinguir los tipos de violencia existentes, entre las que actualmente tenemos: física, psicológica, sexual, laboral, cultural, económica, de género, virtual, entre otras emergentes.

1.1 La violencia en el ámbito laboral

Según el Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y la Violencia en el Trabajo se considera que se produce violencia en el entorno laboral cuando uno o más trabajadores o directivos son agredidos en circunstancias relacionadas con el trabajo. Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) indica que la violencia laboral es "toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma.

De forma más amplia definiremos la violencia en el lugar de trabajo como todos aquellos incidentes en los que un trabajador recibe insultos, amenazas, agresiones o cualquier forma de maltrato por parte de otra persona en circunstancias surgidas durante el desempeño de su puesto de trabajo y que ponen en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, salud, bienestar o rendimiento. Esta definición incluye tanto actos de violencia física como otro tipo de violencia psicológica expresada a través de conductas verbales intimidatorias, abusivas o acosantes que persiguen violentar a quien las sufre.

La encuesta europea (European Agency for Safety and Health at Work, 2010) revela que un 5% de trabajadores indican haber sufrido violencia laboral. La encuesta de condiciones de trabajo en España (2015) elaborada por el INSHT, indica que la agresión de tipo verbal ha incrementado significativamente desde un 5% (2010) a un 8% (2015). Según Gil-Monte (2016), el 11% de los trabajadores en España reconoce haber sufrido algún tipo de conducta violenta en el trabajo, siendo un 20% los que sufren este tipo de acciones de forma cotidiana, mientras que el 80% lo hace de forma esporádica. Hasta hace unos años, la problemática de la violencia laboral ha estado centrada en abusos verbales y amenazas, ya que han sido la forma más común de manifestación, sin embargo, la violencia física empieza a tener notoriedad acorde con el incremento de un 4% a un 6% experimentado en el periodo 1995-2005 según la encuesta.

La violencia que se produce en los lugares de trabajo se considera un factor de riesgo de origen psicosocial y se puede entender como la violencia interpersonal de tipo comunitaria

que se caracteriza por producirse entre individuos relacionados o no entre sí y que pueden conocerse o no; en general se trata de un tipo de violencia que se da en un contexto fuera del hogar. Estas conductas podrían ser perpetradas a través de diversos tipos de personas: jefes, compañeros de trabajo, o terceros, en los que se incluye clientes, proveedores, usuarios como pacientes y alumnos o en algunos casos por los familiares de estos.

Este tipo de riesgos a los que se exponen los trabajadores durante la actividad laboral guardan relación directa con la continua y diaria interacción que se produce entre personas por lo que los trabajadores del sector terciario (administración, almacenes, comercio y talleres, hoteles y restaurantes) son los que experimentan más episodios de violencia, según indica la OIT.

Si bien es cierto, dentro del sector servicios existen subsectores laborales en donde es previsible que ocurran conductas violentas dado que habitualmente se producen situaciones que son consideradas de riesgo para el trabajador como ocurre en el ámbito de seguridad (pública y privada). Sin embargo, en las últimas décadas observamos un incremento de casos de violencia presentes en otros sectores de servicios, especialmente en el ámbito sanitario, ya que un gran número de relaciones interpersonales se establecen en un entorno altamente sensible en donde las personas (trabajadores y pacientes) son susceptibles de ser afectados por una elevada carga emocional, que en ocasiones genera situaciones violentas que mayoritariamente perjudican a los trabajadores. En un estudio (Benedito, 2019) sobre agresiones al personal sanitario se detectó un 85% de prevalencia de agresiones, siendo el 58.8% de las agresiones sufridas en los dos últimos años. El observatorio de la Comunidad de Castilla y León registró en el año 2021 un incremento de un 41% de incidentes violentos respecto del año anterior, debido principalmente a las agresiones físicas. Los datos son llamativos si tenemos en cuenta que existe un gran número de agresiones no declaradas, debido a que alrededor del 68% de trabajadores minimiza el hecho violento, según el Servicio de prevención de la Agencia Sanitaria Poniente (Mayorca, Lucena, Cortés y Lucerna, 2013). Estos valores son congruentes con los obtenidos por Benedito (2019), que indica que un 85% de trabajadores no denuncia por falta de tiempo y debido a que han normalizado estos hechos violentos.

Es alarmante que esta dinámica se extienda a otros sectores como el sector educativo donde debido al incremento de la conflictividad escolar los casos de violencia contra los docentes empiezan a ir en aumento y preocupa a las autoridades administrativas y a la comunidad

educativa por sus implicaciones y consecuencias sobre el sistema educativo. Según Marlet y Boni, 2003, en los Estados Unidos, en el periodo de 1995-1999, los docentes fueron víctimas de unos 1.708.000 actos delictivos no mortales cometidos en centros educativos, lo que significa 79 delitos al año por cada 1.000 docentes. La central sindical independiente y de funcionarios (CSIF) a través de un total de 2.000 encuestas realizadas al personal docente de niveles educativos de primaria y secundaria en España, concluye que el 90% reconoce y convive con situaciones de violencia. Los incidentes violentos dirigidos hacia los docentes aumentaron un 15% en el curso 2016-2017 y un 23% en el curso 2020-2021. En la Región de Murcia el informe sobre la convivencia escolar (curso 2019-2020) indica que el Protocolo de Actuación en casos de Agresión y/o denuncia registró 31 casos de los cuales el 50% fueron denunciados.

La violencia producida en el ámbito laboral es un factor de riesgo para el que más del 50% de las empresas en España no disponen de procedimiento formal para afrontar tal como indica USO (Unión Sindical Obrera). Atendiendo a lo establecido por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) hay que evitar o en su defecto reducir el impacto de los riesgos laborales con la finalidad de garantizar el derecho de los trabajadores a la protección de su salud ya que además se consideran una fuente de desigualdad de oportunidades, discriminación, estigmatización y conflicto en el trabajo (OIT, OMS, CIE, e ISP, 2002). Por otro lado, la violencia laboral constituye una amenaza a tener en cuenta que afecta principalmente a la eficiencia y al éxito de las empresas u organizaciones y que concretamente en el sector de servicios provoca un deterioro en la calidad de los servicios prestados.

1.2 Tipos de violencia laboral

Existen varias clasificaciones de la violencia laboral, una de ellas ampliamente difundida es la que realiza la California Division of Occupational Health and Safety (Cal/OSHA), que agrupa los actos violentos de acuerdo con la identificación de los implicados (agresor y víctima) así como el tipo de relación existente entre los mismos (Pérez y Nogareda, 1998). Sin embargo, una clasificación más actualizada y pormenorizada ajustada a los cambios sociales es la

propuesta por University of Iowa Injury Prevention Research Center (2001) que diferencia los siguientes grupos: tipo I, II, III y IV recogidos en la tabla 1 de forma simplificada.

TIPO DE VIOLENCIA	RELACIÓN AGRESOR-VÍCTIMA	MOTIVACIÓN HABITUAL	TRABAJADORES MÁS EXPUESTOS AL RIESGO
TIPO I	Sin relación	Robo	Conductores, cajeros de comercio, guardias y personal de seguridad, etc.
TIPO II	Relación profesional	Insatisfacción por un servicio/producto ofrecido	Personal de atención al cliente/paciente, personal docente, personal de atención médica, etc.
TIPO III	Relación profesional	Relacionados con la organización interna, conflicto de intereses, etc.	Trabajadores en general (del mismo o diferente nivel jerárquico)
TIPO IV	Relación personal (pareja)	Conducta disfuncional	Trabajadores con relaciones de pareja disfuncionales

TABLA 1: Tipos de violencia laboral

A su vez, es posible diferenciar la violencia en externa e interna, donde la violencia interna es aquella que se produce entre los trabajadores (incluidos directores y supervisores) también se conoce como violencia relacional, sin embargo, la violencia externa o de servicios es la que se da durante el ejercicio de la actividad profesional o como consecuencia directa de la misma, donde la víctima es agredida o violentada por parte de toda persona ajena al trabajo (usuarios, clientes, etc.) (Grau-Alberola, Figueiredo-Ferraz y Gil-Monte, 2019).

Otra clasificación permite diferenciar la violencia en dos grupos por el tipo de acciones violentas que el agresor manifiesta contra la víctima y sus consecuencias, así tenemos la violencia física y la violencia psicológica. Cuando se emplea la fuerza física con la intención de ocasionar un daño directo o indirecto sobre la salud física de la persona se trata de violencia física, mientras que la violencia psicológica comprende el abuso verbal, la intimidación, el atropello, el acoso y las amenazas de recurso a la fuerza física o de causar un daño en las personas o sus propiedades (Gil-Monte, 2014). Diversos estudios indican que ambos tipos de agresiones (físicas y no físicas) condicionaron un impacto negativo causante de burnout e insatisfacción laboral (Gascón, Casalod, Martínez, Abecia y Luna, 2009).

Según la frecuencia con la que acontece la violencia esta puede ser o bien un incidente aislado o bien pautas de comportamiento más sistemáticas individuales o grupales. De entre todos los tipos de violencia explicados llama la atención el incremento de agresiones físicas producidos en los últimos años en el ámbito laboral.



1.3 Las agresiones en el contexto educativo

Los conflictos de convivencia producidos en el entorno escolar toman formas distintas y una de ellas es la violencia que guarda relación directa con el incremento de la violencia en la sociedad por lo que no resulta sencillo de erradicar ya que depende en gran medida de que se produzcan grandes cambios sociales. Desde los años 70, la violencia escolar ha alcanzado unas dimensiones considerables en países como EEUU, Suecia, Noruega y Reino Unido, pero no es hasta las últimas décadas que se ha empezado a observar esta problemática en España.

Penalva (2018) en su trabajo sobre los perfiles de la violencia escolar, recopila las diferentes situaciones violentas identificadas en el contexto escolar y las relaciona con las personas que intervienen en el acto violento. Según la autora, la violencia se puede dar entre los alumnos, de profesor a alumno y viceversa y del alumno al centro. Además, indica las diferentes formas

de violencia como: la agresión social, verbal, física, la coacción, etc, como se puede ver en la tabla 2.

TIPO DE SITUACIONES VIOLENTAS		EJEMPLOS DE CONDUCTAS		TODAS AFECTAN AL PROESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE	
ENTRE ALUMNOS	Agresión psicológica	Agresión social	- Exclusión social - Ignorar - No dejar participar - Desprestigiar a la víctima		
		Agresión Verbal	- Insultar - Burlas - Poner motes - Humillaciones - Hablar mal de otro o sembrar rumores dañinos		
		Agresión física	- Física indirecta		- Esconder cosas de la víctima - Romper cosas de la víctima - Robar cosas de la víctima.
			- Físicas directa		- Pegar (empujones, patadas...)
		Coacción	- Amenazar para meter miedo - Obligar a hacer cosas mediante amenazas. - Amenazar con armas		
		Acoso sexual	- Acosar sexualmente con actos o comentarios.		
DE PROFESOR A ALUMNO	Agresiones verbales	- Insultos - Sembrar rumores dañinos			
	Agresión física directas e indirecta	- Destrozos de enseres			
	Exclusión	- Tener manías - Ridiculizar			
	Coacción	- Intimidación con amenazas			
DE ALUMNO A PROFESOR	Agresión verbal	- Insultos - Sembrar rumores dañinos			
	Agresiones físicas directas e indirectas	- Destrozos de enseres - Robos			
	Coacción	- Intimidación con amenazas			
DE ALUMNO A CENTRO	Vandalismo	- Violencia dirigida a patrimonios con el propósito de provocar desperfectos o destrucción			

TABLA 2: Tipos de situaciones violentas en el contexto escolar

De todos los tipos de violencia laboral vistos en el apartado anterior (1.3), en el contexto educativo se producen dos tipos de violencia como se pueden ver en la tabla 3.

VIOLENCIA DE TIPO II	VIOLENCIA DE TIPO III
<ul style="list-style-type: none">• Del alumnado hacia el profesorado• De las familias del alumnado hacia el profesorado	<ul style="list-style-type: none">• Entre el profesorado• De la dirección del centro al profesorado

TABLA 3: Tipos de violencia en el contexto educativo

Por un lado, la violencia dirigida hacia el profesorado por parte del alumnado y sus familias y por otro lado aquella que se da entre el mismo personal laboral del centro (profesores, directores, etc), violencia del tipo II y la del tipo III, respectivamente. La violencia de tipo I y IV (vistas anteriormente) se consideran de incidencia no significativa. La violencia que se produce de los profesores hacia los alumnos o sus familias, o entre el alumnado no se ha considerado en ningún caso un riesgo laboral. La violencia de tipo III no es específica de ningún sector laboral afectando a todos por igual ya que depende de los factores organizacionales del trabajo. Por lo tanto, tenemos que con más frecuencia se produce la violencia de tipo II, aquella que se deriva del contacto diario entre profesores y alumnos (y en ocasiones con sus familiares) lo que hace que exista un riesgo constante para los trabajadores. Y aunque, generalmente, no se trate de conductas con un nivel de violencia extrema y las peores consecuencias para el trabajador, es habitual que se manifieste a través de agresiones con consecuencias más leves, abusos verbales y amenazas.

En ocasiones este tipo de violencia (tipo II) en el ámbito educativo se conoce como "violencia exterior", donde la conducta violenta es perpetrada por personas ajenas a la organización a la que pertenece el trabajador, en este caso los alumnos o padres de estos, poniendo en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del mismo, mediante insultos, amenazas o agresión (física o psicológica). En particular, la violencia acometida por el alumnado en contra del docente constituye un riesgo laboral que es difícil de eliminar en cuanto a que no es posible excluir a los estudiantes del centro educativo con la misma facilidad con que se puede hacer con los clientes en una tienda.

Así mismo, en algunos casos se identifica como agresores a los padres de los alumnos. Según registra el informe emitido por el Servicio del Defensor del Profesor de la Asociación Nacional de Profesionales de la Enseñanza (ANPE), correspondiente al curso 2020-2021, la violencia perpetrada por los padres de los alumnos a través de acoso, denuncias, faltas de respeto y ciberacoso incrementa.

Otro tipo de violencia identificada en las aulas, aunque menos documentada es la violencia patrimonial, cuando el alumno roba, oculta o pierde o daña las pertenencias del docente (Domínguez, López, Pino y Álvarez, 2013). Aguilera, Muñoz y Orozco (2007) señalan que, el daño a los objetos de los profesores es una manera de reaccionar por parte de los alumnos ante la imposibilidad de hacerlo directamente con las personas.

Es complejo determinar las causas de la violencia ya que puede tener un origen multicausal (frustración, escasa gestión emocional.....) que dependerá principalmente del entorno y las características personales de quien lo acomete, siendo los factores que pueden desencadenar una conducta violenta los de tipo biológicos, sociales y familiares. Lo que se conoce es que al igual que otros aprendizajes se dan por imitación durante la etapa de la infancia y la adolescencia. Según Domènech, Íñiguez A., Íñiguez L., 2002, los seres humanos aprenden la conducta agresiva por imitación de modelos observados en la familia, la subcultura y los medios de comunicación. También sabemos que las conductas violentas se presentan de forma gradual adquiriendo progresivamente un nivel de intensidad mayor por la falta de adopción de medidas que permitan corregir las conductas violentas iniciales.

Marlet y Boni, 2003, apuntan que existen además causas internas relacionadas con la organización de los centros educativos sobre todo la alta proporción de alumnos por maestro lo que conlleva a la despersonalización del proceso de aprendizaje. Otra causa interna identificada es un modelo de enseñanza basado en el rendimiento de los alumnos ya que generan mayor competencia entre el alumnado que posteriormente manifiesta sus frustraciones a través de actos de violencia físicos o psicológicos. El sindicato de docentes de Quebec, señala que, la falta de autonomía, los cambios en la política educativa y la disminución de los salarios son un gran motivo de estrés para los docentes, que contribuye a una mayor falta de comunicación entre el personal docente, lo que a su vez genera violencia.

Poniéndonos en contexto los actos violentos son precedidos de una serie de malos comportamientos que se suceden en el tiempo, por parte del alumno, que empieza por acometer conductas de tipo disruptivo como desobedecer las órdenes del docente, molestar en clase, etc., conductas que buscan alterar la dinámica de trabajo diario en el aula, para más adelante mostrar conductas más intimidatorias y violentas en las que levanta la voz, profiere insultos y amenazas que pueden desencadenar o no en agresiones físicas. Así mismo, se pueden producir agresiones físicas indirectas en las que se incluye destrozo del mobiliario del aula o de las pertenencias del profesor. Esta situación se da sobre todo en niveles educativos de primaria y secundaria, aunque con especial relevancia en aquellos cursos intermedios de la ESO.

1.4 Consecuencias de las agresiones en el personal docente

Las consecuencias para la víctima son muy diversas y dependerán en gran medida del tipo de violencia de que se trate, así como de la frecuencia de la misma. En los casos más cotidianos, las conductas violentas de los niños y los jóvenes, sobre todo de tipo verbal (insultos, vejaciones y amenazas), son consideradas factores estresores de riesgos psicosociales que exponen a los docentes a un nivel de presión emocional creando una situación de inseguridad, en la que el trabajador siente desmotivación, estrés y ansiedad. La exposición continuada a situaciones laborales estresantes genera además de insatisfacción, desgaste personal y profesional, lo que podría evolucionar a situaciones potencialmente perjudiciales para la salud como depresiones y distintos problemas fisiológicos (Nogareda, 1999) que se manifiestan a través de síntomas postraumáticos como miedos, fobias, trastornos del sueño o estrés postraumático.

Por otro lado, en los casos de violencia extrema, que acontecen con menos frecuencia, se produce una alteración de la integridad física de la víctima producida por los actos de violencia física directos o indirectos, que al contrario de la violencia psicológica es más fácil determinar. Entre las formas de manifestación de la violencia tenemos desde ataques leves como

empujones, sacudidas, tirones, mordiscos, puñetazos, golpes, patadas, hasta casos más graves de conductas agresivas como palizas o apuñalamientos.

Las consecuencias de la violencia no sólo repercuten directamente sobre la víctima, sino que, además, sobre otros integrantes de la comunidad educativa de forma indirecta como aquellas personas que son testigos de este tipo de hechos violentos. Este ambiente conflictivo genera entornos nocivos y tóxicos con un alto grado de crispación que a su vez afectan tanto a la organización como a la sociedad (Mejías, Carbonell, Gimeno y Fidalgo, 2011). Tras el episodio violento, el ambiente se torna tenso y aunque los integrantes de la comunidad educativa repudien los actos sienten miedo y resentimiento que lejos de favorecer el proceso de aprendizaje lo dificultan. En muchos casos el estrés laboral es causa de absentismo y ello conlleva a una mayor devaluación de la docencia como profesión, así como de la calidad de la educación.



2 JUSTIFICACIÓN

Resulta de suma importancia atender a través de una buena gestión preventiva los riesgos laborales que representan las agresiones, prestando especial atención al sector educativo que constituye un sector prioritario al entenderse que la educación además de ser un derecho para todos tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana en el respeto a los principios democráticos de convivencia y a los derechos y libertades fundamentales según indica la Constitución Española.

En este sentido, las organizaciones deberían ofrecer los recursos suficientes entre los que se incluyen establecer medidas de emergencias que protejan a los docentes expuestos. La Internacional de la Educación (IE) recomienda que se deben elaborar políticas que ofrezcan las garantías de una educación en un entorno seguro para los docentes y alumnos. Además, insiste en que gobiernos y comunidades deberían acordar un reconocimiento suficiente a los docentes a fin de dignificar su labor.

Tal como se ha explicado, los docentes como objeto de agresiones perpetradas por los alumnos pueden sufrir daños sobre su salud a diferentes niveles. El impacto de dichas agresiones resulta difícil de medir teniendo en cuenta que pueden tener efecto a corto, a medio y a largo plazo y donde el daño físico es el más evidente, aunque también se pueden producir daños psicológicos que pueden derivar en múltiples formas de patología: estrés, cansancio, ansiedad.

Está claro que el abordaje de la situación desde el enfoque de la prevención de las agresiones que sufre el docente debe llevarse a cabo en todas sus fases, esto es de suma importancia y no se debe dejar de trabajar en ello, sin embargo, a pesar de los esfuerzos, parece que estas medidas resultan insuficientes tal como muestra el incremento del número de casos de violencia hacia los docentes, en un 23% durante el curso 2020-2021 (ANPE). La situación actual a tenor de lo ocurrido en los últimos meses en la Región de Murcia, donde un profesor fue víctima de una agresión extremadamente violenta por parte de un alumno mientras realizaba su actividad docente es cuanto menos preocupante y en ningún caso debería ser considerarlo como un hecho aislado, por lo que sería necesario un análisis de los protocolos preventivos actuales que nos permita detectar carencias para la propuesta de acciones que contribuyan a reducir el riesgo o eliminarlo.

3 OBJETIVOS

El presente trabajo fin de máster tiene como objetivos los siguientes:

1. Conocer la situación actual respecto de la gestión del riesgo de agresiones a los docentes en las etapas educativas de primaria y secundaria de los centros docentes de la Región de Murcia.
2. Identificar las carencias detectadas y proponer actuaciones de mejora en relación a la prevención de agresiones a los docentes de los centros educativos de la Región de Murcia.



4 SITUACIÓN ACTUAL EN LOS CENTROS EDUCATIVOS DE LA REGIÓN DE MURCIA

4.1.1 EL SECTOR EDUCATIVO

Desde el año 1978, la Constitución Española en su artículo 27 trata sobre el derecho de todos a la educación y establece los principios esenciales sobre los que se sustenta el ejercicio de este derecho fundamental, en el apartado 2 indica que "la educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana en el respeto a los principios democráticos de convivencia y a los derechos y libertades fundamentales", esta constituye la base del marco legislativo que rige y orienta el sistema educativo español. De este modo, el Estado a través de las leyes debe garantizar que el sistema educativo cumpla con los principios y derechos establecidos en la Constitución. Un elevado número de leyes han regido el sistema de educación a partir de que entrara en vigor la Constitución, siendo la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE) el punto de referencia a partir del cual se modifica por un artículo único de la reciente Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, de Educación que en la actualidad regula la educación en España.

A lo largo de estos años el sistema educativo ha experimentado una serie de cambios por el que, progresivamente, la Administración del Estado ha transferido funciones, servicios y recursos a las diferentes Comunidades Autónomas, siguiendo un modelo descentralizado. Las competencias educativas se distribuyen entre el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (MECD) como órgano de la Administración General del Estado y las administraciones locales de las CCAA. El MECD se encarga de la propuesta y ejecución de las directrices generales del Gobierno sobre la política educativa, mientras que el papel de las administraciones locales se centra en la gestión educativa a través de las Concejalías de Educación o de los Institutos Municipales de Educación.

Por último, los centros educativos también tienen competencias educativas gracias a la autonomía tanto en lo pedagógico, a través de la elaboración de sus proyectos educativos como en lo que respecta a la gestión económica de los recursos y a la elaboración de sus normas internas de organización y funcionamiento. Por otro lado, en cada CCAA, la Administración estatal cuenta con la Alta Inspección educativa para el ejercicio de sus funciones, las que consisten en la comprobación del cumplimiento de la normativa y de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos en materia de educación, la inclusión de los aspectos básicos en los currículos autonómicos y el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Estado.

Configuran el Sistema Educativo Español los centros públicos, privados y privados concertados distribuidos a lo largo de la geografía española. Los centros públicos se encuentran bajo la titularidad de la administración educativa pública por lo que son financiados con fondos públicos. Los centros privados de titularidad privada están financiados con fondos privados. Y en lo que respecta a los centros privados concertados son de titularidad privada, pudiendo estar financiados con fondos públicos mediante un régimen de conciertos (Comisión Europea, 2020).

CENTROS EDUCATIVOS	CURSO 2020-2021	
	ESPAÑA	REGIÓN DE MURCIA
Educación Infantil	8.938	154
Educación Primaria	10.250	391
Educación Primaria y E.S.O.	2.068	64
E.S.O. y/o Bachillerato y/o FP	5.046	137
Educación Primaria, E.S.O. y Bach./ FP	1.578	51
TOTAL	27.880	797

TABLA 4. Distribución de centros educativos según nivel de enseñanza en España y la Región de Murcia, curso 2020-2021. Fuente: MECD 2022.

El sistema educativo está estructurado en diferentes niveles de enseñanza que van desde la enseñanza básica hasta la superior; la mencionada Ley de Educación rige dichas enseñanzas a excepción de la enseñanza universitaria que está regulada por sus normas específicas.

Según los datos extraídos del MECD, para el curso 2020-2021 se contabilizaron un total de 27.880 centros educativos de enseñanza básica (infantil, primaria, secundaria, bachillerato, formación profesional) distribuidos como vemos en la tabla 4, que recoge el número de centros educativos según niveles de enseñanza. Los alumnos de primaria y ESO se encuentran distribuidos en un total de 18.942 centros que impartieron estos niveles de enseñanza, lo que representa un 68 %. Del total de centros en España, casi un 3 % corresponden a centros educativos de enseñanza básica localizados en la zona de la Región de Murcia, es decir 797 centros activos, de los cuales 643 centros impartieron los niveles de enseñanza de primaria y ESO, lo que representa un 81 %, un valor por encima del porcentaje calculado a nivel nacional.

Durante el curso académico 2020-2021, un total de 747.208 docentes trabajaron para cubrir la enseñanza impartida en los distintos niveles educativos en España, tal como se puede observar en la tabla 5, que recoge el número de docentes en centros educativos según tipo de titularidad y nivel de enseñanza. De los cuales, un 72 % de docentes trabajaron en centros públicos, mientras que un 28 % de docentes realizaron su trabajo en centros privados. En lo que respecta al número de docentes que impartieron enseñanzas de primaria y ESO, se encuentra que un total de 692.942 docentes, lo que representa un 93% impartieron estos niveles de enseñanza durante el curso escolar estudiado.

CENTROS EDUCATIVOS	DOCENTES CURSO 2020-2021		
	PÚBLICOS	PRIVADOS	TOTAL
Educación Infantil	32.943	21.323	54.266
Educación Primaria	234.938	8.073	243.011
Educación Primaria y E.S.O.	15.931	53.200	69.131
E.S.O. y/o Bachillerato y/o FP	255.578	18.649	274.227
Educación Primaria, E.S.O. y Bach./ FP	486	106.087	106.573
TOTAL	539.876	207.332	747.208

TABLA 5. Número de docentes en centros educativos según tipo de titularidad y nivel de enseñanza en España, curso 2020-2021. Fuente: MECD 2022.

Si analizamos los datos obtenidos para la Región de Murcia en el curso escolar 2020-2021, la tabla 6 recoge la relación de docentes según nivel educativo en donde se puede apreciar que existen un total de 26.477 profesores que impartieron enseñanza básica, lo que corresponde un 3,5 % del total a nivel nacional. Un 74 % de docentes trabajaron en centros públicos, mientras que un 26 % de docentes realizaron su trabajo en centros privados. En lo que respecta al número de docentes que impartieron enseñanzas de primaria y ESO, se encuentra que un total de 25.487 docentes, lo que representa un 96% impartieron estos niveles de enseñanza durante el curso escolar estudiado en la Región de Murcia. Si comparamos este resultado con el porcentaje a nivel nacional vemos que está tres puntos por encima lo que guarda relación con los datos presentados respecto del número de centros educativos del mismo nivel de enseñanza.

CENTROS EDUCATIVOS DE LA REGIÓN DE MURCIA	DOCENTES CURSO 2020-2021		
	PÚBLICOS	PRIVADOS	TOTAL
Educación Infantil	614	376	990
Educación Primaria	10.163	137	10.300
Educación Primaria y E.S.O.	210	2.414	2.624
E.S.O. y/o Bachillerato y/o FP	8.615	444	9.059
Educación Primaria, E.S.O. y Bach./ FP	0	3.504	3.504
TOTAL	26.477		

TABLA 6. Número de docentes en centros educativos según tipo de titularidad y nivel de enseñanza en la Región de Murcia, curso 2020-2021. Fuente: MECD 2022.

Contextualizando estos resultados tenemos que para el curso escolar 2020-2021 en la Región de Murcia para las enseñanzas de primaria y ESO se contabilizaron un porcentaje de centros educativos de 81% lo cual está muy por encima del dato calculado a nivel nacional que corresponde a un 68 %. En los resultados encontrados acerca del volumen de profesorado para el mismo curso y mismas enseñanzas se halló un porcentaje de 96 % lo cual está por encima del dato calculado a nivel nacional que corresponde a un 93 %. Estos resultados nos llevaron a profundizar en el ratio de alumnos por profesor en relación a los niveles educativos estudiados de primaria y ESO.

	CENTROS EDUCATIVOS				
	TOTAL	E. Primaria	E. Primaria y E.S.O.	E.S.O. y/o Bachillerato y/o FP	E. Primaria, E.S.O. y Bach./ FP
TODOS LOS CENTROS					
ESPAÑA	10,9	11,3	11,9	10,0	13,7
REGIÓN DE MURCIA	11,2	10,4	11,9	11,4	14,0
CENTROS PÚBLICOS					
ESPAÑA	10,1	11,3	8,9	9,6	7,5
REGIÓN DE MURCIA	10,6	10,4	8,4	11,2	-
CENTROS PRIVADOS					
ESPAÑA	12,7	11,9	12,8	14,7	13,7
REGIÓN DE MURCIA	13,0	7,2	12,2	16,1	14,0

TABLA 7. Número medio de alumnos por profesor según nivel de enseñanza y titularidad del centro, en España y Región de Murcia en el curso 2020-2021. Fuente: MECD 2022

En la tabla 7, confeccionada a partir de los datos obtenidos del MECD para el curso 2020-2021, se muestra el número medio de alumnos por profesor según nivel de enseñanza y titularidad del centro, en España y la Región de Murcia; estos datos han sido calculados como el cociente entre las cifras totales de alumnado y de profesorado de las Enseñanzas del Régimen General. En España el número medio de alumnos por profesor es de 10,9, siendo un ratio que disminuye a 10,1 en centros públicos mientras que en los centros privados incrementa a un 12,7. Para la Región de Murcia el ratio incrementa un 11,2, situación que se repite cuando se trata de centros públicos donde se alcanza un valor de 10,6, del mismo modo para los centros privados donde el valor asciende a 13,0, en todos los casos el ratio en la Región de Murcia está por encima del valor a nivel nacional.

Si analizamos los datos de acuerdo al nivel de enseñanza, vemos que en el caso de centros de educación primaria el ratio es inferior en los centros de la Región de Murcia, un 10,4 respecto del valor a nivel nacional, un 11,3, en centros públicos se encuentran resultados similares que difieren mucho del 7,2 en centros privados respecto del valor a nivel nacional, un 11,9. Si observamos los datos de los centros que imparten ESO combinado con otras enseñanza básicas vemos que en los centros donde se imparte ESO, Bachillerato y FP, así

como los centros de primaria, ESO, Bachillerato y FP, el número medio de alumnos por profesor, 11,4 y 14,0 respectivamente están por encima del valor a nivel nacional, 10,0 y 13,7 respectivamente. En caso de los centros públicos y privados hallamos similares diferencias.

De estos resultados se puede deducir que en la Región de Murcia cuando se trata de centros de niveles educativos de enseñanza primaria los ratios son más bajos en relación a los centros de niveles de enseñanza de ESO junto con enseñanzas de niveles superiores como Bachillerato y FP, donde los ratios están muy por encima del valor total para la Región de Murcia e incluso para el valor total a nivel nacional. Un ratio elevado en las aulas tiene un efecto directo sobre el proceso educativo ya que afecta negativamente el aprendizaje de los menores, dificultando el adecuado desarrollo de las labores del docente, contribuyendo de ese modo a que se genere un ambiente que podría favorecer el incremento de tensiones y situaciones de conflicto entre todas las partes.



4.1.2 LA FIGURA DEL DOCENTE

Una cuestión de primera importancia en el sistema educativo es la figura que representa el profesor en el ejercicio de la docencia, la cual ha mostrado cambios importantes influenciados por el modelo educativo determinado por el contexto socio-cultural. Existe un pensamiento común en los últimos años en el que se cuestiona la pérdida de autoridad del docente en la sociedad respecto a etapas pasadas. Según Tehull (2012), a mediados del siglo pasado, la educación en las aulas se desarrollaba en un contexto en el que las relaciones entre profesores y alumnos estaba marcada por un modelo rígido, disciplinario, inflexible y sin posible réplica lo que guardaba relación con la estructura social de aquella época, donde las interacciones sociales se caracterizaban principalmente por la obediencia, la disciplina, la jerarquía, las relaciones unidireccionales y verticales.

En la actualidad, vivimos en un contexto social y cultural posmoderno donde hay más dinamismo y equidad en las relaciones sociales, además el nivel de desarrollo de las TIC's ha

permitido el empleo de metodologías educativas innovadoras en las aulas. Como consecuencia de ello las interacciones entre profesores y alumnos en el contexto escolar son más igualitarias, horizontales, dialogantes y democráticas, donde la autoridad del docente es adquirida por su valía, carisma y ser considerado especial. Esto parece más evidente en determinados niveles de enseñanza como la ESO donde el docente, con su habilidad, inteligencia, esfuerzo, empatía e implicación debe ganarse día a día la autoridad. Con este panorama, las continuas reformas legislativas constituyen una herramienta necesaria para el reconocimiento de la figura docente como autoridad en los centros educativos, aunque no representa la única vía ya que es fundamental la participación de otros integrantes de la sociedad.

En el marco legislativo que regula la Educación en España, se hace mención al respeto como base de las relaciones entre los diferentes participantes del proceso educativo, a través de sus diferentes artículos donde indican que tanto los alumnos como sus padres tienen el deber de respetar y hacer respetar las normas de organización, convivencia y disciplina establecidas por el centro, la autoridad y las indicaciones u orientaciones educativas del profesorado. Por otro lado, señalan a las Administraciones públicas educativas como las responsables de velar por que el profesado durante el ejercicio de sus funciones reciba el trato, la consideración y el respeto acordes con la importancia social de su tarea; además, prestarán una atención especial al estímulo de una creciente consideración y reconocimiento social de la función docente.

Con la finalidad de recuperar la figura del docente y ofrecerle una mayor protección ha sido preciso ir más allá a través del desarrollo de legislación complementaria que se ajuste más a la realidad del docente reconocido como uno de los actores vulnerables del proceso educativo actual. En ese sentido, son muchas las Comunidades Autónomas que han promulgado leyes consistentes en reconocer a los docentes la condición de "autoridad pública". La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia reconoce el status de autoridad pública a los profesores a través de la Ley 1/2013, de 15 de febrero, de Autoridad Docente, cuya finalidad es potenciar las funciones de los docentes, reconocer, fortalecer y garantizar la autoridad del docente, fomentar la consideración y el respeto que le son debidos en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades, así como reafirmar su figura como pilar fundamental, contribuyendo así a la mejora de la calidad del sistema educativo y garantizando el derecho a la educación. Según la ley mencionada, este reconocimiento de la autoridad en el ejercicio de las potestades de

gobierno, docentes y disciplinarias se extiende a otras figuras del ámbito educativo como los directores y demás miembros de los equipos directivos además de los docentes.

Adicionalmente, en el artículo 6 indica que "los hechos constatados por los docentes, así como por los directores y demás miembros de los equipos directivos, en el ejercicio de sus funciones gozarán de presunción de veracidad cuando se formalicen por escrito en documento que cuente con los requisitos que por la consejería competente en materia de educación sean establecidos reglamentariamente, sin perjuicio de las pruebas o informes que, en defensa de los respectivos derechos o intereses, puedan ser aportadas". Así mismo la Administración educativa garantizará la asistencia jurídica, así como el derecho a la representación y defensa en juicio en los procedimientos que se sigan como consecuencia del ejercicio de sus funciones docentes, tanto dentro como fuera del recinto educativo; de tal modo que el personal docente quedará cubierto por una póliza de responsabilidad civil, defensa jurídica y asistencia extrajudicial.

La Consejería de Educación de la Comunidad Autónoma de Murcia en aras de garantizar la efectividad de los aspectos contemplados en el artículo 6 de la Ley 1/2013, de Autoridad Docente, publica la Orden de 29 de marzo de 2019, por la que se establecen los requisitos que ha de cumplir el documento donde se constaten los hechos presenciados por los docentes, así como por los directores y demás miembros de los equipos directivos que ejerzan sus funciones en centros educativos de la Región. La formalización por escrito de dichos hechos se hará siguiendo un modelo que se adjunta como anexo I en la mencionada Orden.

4.1.3 LA CONVIVENCIA ESCOLAR EN LOS CENTROS EDUCATIVOS

En el contexto educativo actual el tema de la convivencia escolar preocupa no solo a las familias sino a la sociedad en general y de forma especial a los integrantes del sistema educativo ya que el desequilibrio de la misma a través de situaciones conflictivas que se alejan de la cotidianidad tiene un impacto negativo en el proceso de educación y en la comunidad

educativa en su conjunto (profesores, padres, alumnos, etc.). Por esta razón, la convivencia escolar se ha convertido en uno de los retos más importantes de las instituciones educativas que se esfuerzan por propiciar el desarrollo de valores tales como el respeto, la igualdad, la solidaridad, la tolerancia y el sentido de la justicia, que permitan alcanzar un clima escolar idóneo, siendo, además, capaces de educar para prevenir los conflictos y si éstos aparecen, promover su resolución de forma pacífica (Nicolas, 2015).

La convivencia escolar se convierte en uno de los objetivos educativos prioritarios gracias a la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE) y su posterior modificación por el artículo único de la reciente Ley Orgánica 3/2020, de 29 de diciembre, de Educación que en la actualidad regula la educación en España. Entre sus principios, establece: "La educación para la convivencia, el respeto, la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos, así como para la no violencia en todos los ámbitos de la vida personal, familiar y social" y en su artículo 2.c indica que el proceso educativo se desarrollará en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad dentro de los principios democráticos de convivencia, así como en la prevención de conflictos y la resolución pacífica de los mismos. Esta reglamentación define:

- Los objetivos relativos a la convivencia para cada una de las etapas educativas,
- Las competencias del profesorado y del equipo directivo respecto de favorecer la convivencia en el centro escolar, conocer las conductas contrarias a la convivencia y la aplicación de las medidas educativas, de mediación y correctoras, y
- Los deberes de los alumnos de participar y colaborar en la mejora de la convivencia escolar y respetar las normas de organización, convivencia y disciplina del centro educativo.

El marco regulador de la convivencia en los centros docentes se complementa gracias a las disposiciones autonómicas elaboradas por las propias administraciones educativas, que elabora una normativa diferenciada en temas de convivencia. La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en cumplimiento del Pacto Social por la Educación, a través de la Consejería de Educación y Cultura crea el Observatorio para la Convivencia Escolar por medio de la Orden de 19 de octubre de 2006. Este órgano colegiado que sirve de instrumento a la comunidad educativa y a la sociedad cumple con la finalidad de contribuir a la mejora del

desarrollo de la actividad escolar en los centros docentes, sostenidos con fondos públicos dependientes de la CARM (a excepción de los centros de enseñanza universitaria), mediante la recogida de información, evaluación y el diagnóstico de la convivencia escolar, el análisis de los conflictos y la propuesta de medidas para la prevención de la violencia.

En cuanto a la prevención de los conflictos, entre las funciones del Observatorio para la Convivencia Escolar está proponer a partir de los datos recogidos actuaciones relativas a la formación del profesorado en materia de prevención, resolución de conflictos y habilidades sociales, además de facilitar las herramientas para la prevención de la conflictividad en los centros a través de las comisiones de trabajo.

En respuesta a las demandas de atención de los problemas socioeducativos de la población escolar de la Región de Murcia en lo que a convivencia se refiere, la CARM confecciona el Decreto 16/2016, de 9 de marzo, por el que se establecen las normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos. Este documento legal se estructura en una serie de títulos donde el primero de ellos a lo largo de sus cinco capítulos comprende las actuaciones para la mejora de la convivencia y para ello define los principios generales, el plan de convivencia, la distribución de competencias para favorecer la convivencia, los derechos y deberes de alumnos y profesores y por último la protección a las víctimas de acoso, maltrato y agresiones.

Conforme al art. 124.1 de la LOE, los centros educativos deberán elaborar sus propias normas de organización y funcionamiento que permitan garantizar el cumplimiento del plan de convivencia. Este deberá contener un procedimiento específico de actuación para prevenir e intervenir en los casos de acoso, maltrato y agresión, conforme a lo dispuesto en el art. 18 sobre protocolos de actuación. Cuando la agresión o maltrato va dirigido al personal del centro se deberá actuar de acuerdo con un protocolo específico de actuación establecido por la administración educativa para los supuestos de agresiones que docentes y el resto del personal del centro pudieran sufrir en el desarrollo o desempeño de sus funciones.

Otro aspecto muy importante que regula el decreto en su título III es sobre las conductas contrarias a las normas de convivencia, clasificando las faltas de conducta en tres niveles

según su gravedad: leves, graves y muy graves; además de las medidas correctoras proporcionales a la naturaleza y gravedad de la falta cometida. Si bien la tipificación de estas faltas de conducta se aborda integralmente a lo largo de los cinco capítulos comprendidos en el título, a efectos de este trabajo únicamente nos centraremos en aquellas que están relacionadas con cualquiera de las formas de violencia física o precursores de la misma efectuadas contra el personal docente. En la tabla 8 se clasifican las faltas de conductas identificadas en función de su gravedad.

FALTAS LEVES
<ul style="list-style-type: none">• Los actos de indisciplina, desobediencia, incorrección o desconsideración hacia el profesor o demás personal del centro, cuando por su entidad no sean considerados graves• Los daños leves causados en los bienes o pertenencias de los miembros de la comunidad educativa
FALTAS GRAVES
<ul style="list-style-type: none">• Los actos graves de indisciplina, incorrección o desconsideración, injuria u ofensa contra el personal del centro• Los actos de falta de respeto, amenazas, insultos, coacciones o agresión cometidos contra el profesorado, cuando por su entidad y circunstancias no sean considerados como muy graves, así como aquellos que pudieran causar grave perjuicio a la integridad, dignidad o a la salud personal de cualquier miembro de la comunidad educativa• Las actuaciones perjudiciales para la salud y la integridad personal de los miembros de la comunidad educativa, así como la introducción en el centro de objetos peligrosos
FALTAS MUY GRAVES
<ul style="list-style-type: none">• Los actos graves de agresión, insultos, amenazas o actitudes desafiantes cometidos hacia los profesores y demás personal del centro, así como el acoso físico o moral, realizado por cualquier vía o medio, contra los miembros de la comunidad educativa• Las vejaciones, humillaciones, discriminaciones u ofensas muy graves contra cualquier miembro de la comunidad educativa, que tengan como origen o consecuencia una discriminación o acoso

TABLA 8. Faltas de conducta según su gravedad.

4.1.4 CASOS DE AGRESIONES

Los casos de violencia acometida en las aulas no dejan de incrementar tal como se ha observado en el último año en el que los docentes han sufrido desde problemas de amenazas, ciberacoso, insultos hasta ataques físicos deliberados. A continuación, pasamos a relatar algunos de los casos de violencia más grave ocurridos en España. Un caso reciente que llamó mucho la atención por su gravedad fue el acontecido a principios de año (febrero, 2022) en la Región de Murcia, donde un profesor durante el ejercicio de sus funciones fue víctima de una agresión extremadamente violenta por parte de un alumno (13 años) del nivel educativo de ESO, que le apuñaló hasta en tres ocasiones. Otro caso también de gravedad ocurrió días antes en Navarra, en el que un alumno adolescente propinó un golpe que provocó una fractura en la cara de la directora de un instituto cuando esta intervino ante la agresión que el alumno estaba cometiendo contra otros menores a la salida de las clases. En enero de 2022, una profesora de un instituto de Sevilla fue violentada recibiendo un escupitajo y un puñetazo en la cara tras corregir varias veces al alumno (14 años) mientras este mostraba conductas de tipo disruptivo. En diciembre de 2021, dos profesores de un instituto en Cádiz fueron víctimas de violencia verbal y física por parte de la familia de una alumna del centro. En noviembre de 2021, un profesor sufrió varias agresiones físicas entre empujones y zarandeo por parte de un alumno de FP básica. En mayo de 2021 en un instituto de la Comunidad Valenciana un docente recibió una patada por parte de su alumno, además estos hechos fueron grabados lo que evidencia el acto deliberado. En abril de 2021 en un instituto de Girona una profesora recibió varias heridas de arma blanca por parte de un alumno (15 años).

El informe del Servicio del Defensor del Profesor elaborado por la Asociación Nacional de Profesores de Enseñanza (ANPE) recoge información relevante de las intervenciones realizadas con los docentes de diferentes comunidades autónomas en relación con la situación de convivencia escolar en España. La memoria se elabora con una periodicidad anual y trata principalmente acerca de los conflictos y situaciones de violencia sufridas por los docentes de distintos niveles educativos como infantil, primaria, secundaria, formación profesional y otros (CEE, Adulto, EOEP, EOI, conservatorios, etc.). La información recopilada a partir de estos informes permite un mayor conocimiento de la situación real del profesorado por lo que respecta a su autoridad en el ejercicio de la docencia, ya que pone de manifiesto las causas relacionadas con las diferentes formas de violencia que motivan la comunicación de los casos por parte de los docentes. Así, el informe recoge los casos clasificados por nivel

educativo y por comunidad autónoma, también desglosa los problemas detectados en las aulas, principalmente entre el personal docente y el alumnado, así como la familia de estos.

Las tablas y gráficas siguientes han sido confeccionadas en base a los datos extraídos de los informes del Servicio del Defensor del Profesor elaborado por ANPE correspondientes a los últimos cuatro cursos escolares: 2017-2018, 2018-2019, 2019-2020 y 2020-2021. En los que se recogieron un total de 2.179, 2.174, 1.594 y 1.960 casos atendidos respectivamente.

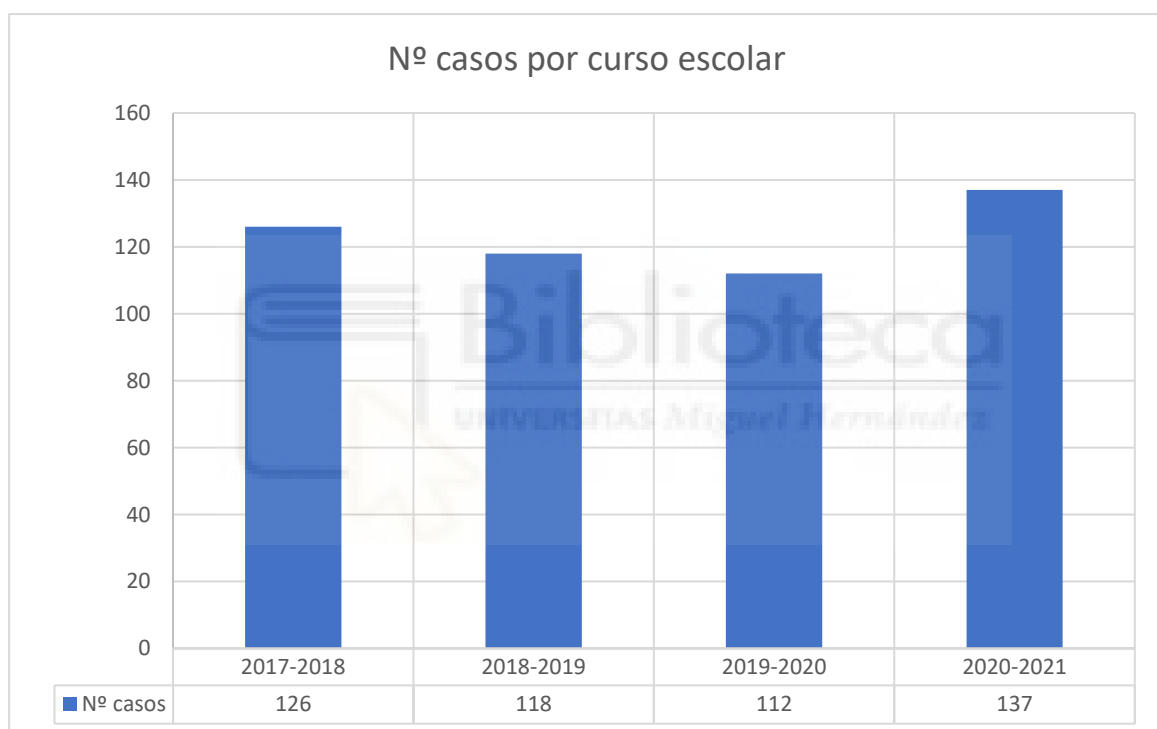
En la tabla 9 se refleja la relación del número de casos recibidos por el sindicato clasificados por nivel educativo y según periodo escolar. En dicha tabla se puede observar que más del 80% de los casos de conflictos y situaciones de violencia se dieron en los niveles educativos de primaria y secundaria, no observándose ninguna tendencia marcada respecto de estos datos a lo largo de los cuatro cursos, salvo una pequeña variación en cuanto a la inversión de los resultados en el curso escolar 2019-2020. Este incremento de casos observados se debió probablemente por la situación de crisis sanitaria que llevó al cierre de la enseñanza presencial de los centros escolares durante el segundo y tercer trimestre. En dicho curso escolar se recibieron un mayor número de casos de docentes de educación secundaria obligatoria dado que en este nivel las clases continuaron en modalidad online.

NIVEL EDUCATIVO	CURSO ESCOLAR			
	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
	%			
Infantil	7	7	5	6
Primaria	44	44	40	44
Secundaria	40	40	44	38
Formación profesional	5	4	7	8
Otros (CEE, Adulto, EOEP, etc.)	4	4	4	4

TABLA 9: Comparación de los casos (%) de los últimos cursos escolares según nivel educativo en España.

En relación, a los restantes niveles educativos: infantil, formación profesional y otros, no se observaron grandes diferencias.

Si tenemos en cuenta los datos recogidos según comunidades autónomas se aprecia que la Comunidad de Madrid destaca como la comunidad con mayor número de casos registrados, alrededor del 50% según los diferentes informes estudiados. Con respecto a las otras comunidades autónomas, la Región de Murcia se encuentra entre las cuatro primeras con un número de casos superior al 5% de media en los cuatro cursos estudiados, lo que se puede apreciar de forma desglosada en la gráfica 1 donde se relaciona el número de casos por curso escolar.



GRÁFICA 1: Comparación del número de casos recibidos por curso escolar en la Región de Murcia

Según esta gráfica en el curso escolar 2020-2021, se recogieron 137 casos, un 7% del total, lo que representa el valor más alto de los últimos cuatro cursos escolares. Con respecto a los cursos anteriores se observa una ligera tendencia negativa en el número de casos recibidos, siendo el curso escolar 2019-2020 el que menor número de casos registró, 112 en total, lo que probablemente se deba a la situación pandémica vivida, razón por la cual dicho curso no se considera un curso escolar representativo.

Además, los informes clasifican los datos de acuerdo con los diferentes problemas detectados en las aulas, principalmente entre el personal docente y el alumnado, así como la familia de estos. La tabla 10 recoge la relación entre el número de casos y las formas de violencia registradas, donde se observa las razones principales por las que los docentes contactan con los servicios del sindicato y son las faltas de respeto, el acoso y los problemas para dar clase los que representan alrededor de un 65%. En términos generales, se observa una tendencia positiva respecto de las diferentes manifestaciones de violencia mostradas, especialmente en el acoso, los problemas para dar clase y las amenazas que muestran datos más claros. Según los datos del informe las agresiones sufridas por los docentes que alcanzaron valores aproximados del 6%, se han visto reducidas en un punto en los últimos dos cursos escolares.

PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL ALUMNADO	CURSO ESCOLAR			
	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
	%			
Faltas de respeto	22	23	22	23
Acoso	21	21	22	23
Problemas para dar clase	21	21	21	23
Amenaza	8	10	12	13
Agresión	6	6	5	5
Daños contra la propiedad	1	2	1	2
Otros	21	17	17	11

TABLA 10: Comparación de los casos (%) de los últimos cursos escolares según problemas detectados con el alumnado

Por otro lado, refiriéndonos a los problemas detectados con las familias de los alumnos, en la tabla 11 se puede ver que las faltas de respeto, el acoso y las denuncias superan el 75% de los problemas detectados. Las agresiones físicas, entre 2 y 3% se mantienen sin cambios importantes a lo largo de los cursos escolares estudiados.

Con el fin de conocer y mejorar la convivencia escolar y por tanto la calidad de la enseñanza en los centros educativos de la Región de Murcia, el Decreto 276/2007, de 3 de agosto, por el que se regula el Observatorio para la Convivencia Escolar establece la elaboración de un

informe anual en el que se recopilan datos y actividades relacionadas con la convivencia escolar realizadas por diferentes Órganos y Servicios de la Consejería de Educación y Cultura. Por medio de dicho informe se persigue alcanzar una visión global de la convivencia en los centros educativos que posibilite la adopción de medidas preventivas y correctivas para mejorar el clima de convivencia escolar.

PROBLEMAS RELACIONADOS CON FAMILIAS	CURSO ESCOLAR			
	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
	%			
Faltas de respeto	26	25	27	29
Acoso	29	31	34	39
Denuncias	19	21	17	20
Agresión física	2	3	2	2
Otros	24	20	20	10

TABLA 11: Comparación de los casos (%) de los últimos cursos escolares según problemas detectados con las familias del alumnado

Los datos recopilados a continuación han sido extraídos de los informes más recientes elaborados por el Observatorio para la Convivencia escolar sobre la situación de la convivencia escolar en los centros educativos de la CARM, correspondientes a los cursos escolares 2018-2019 y 2019-2020 para los que se realizaron 484 y 567 encuestas respectivamente. Debido a la situación pandémica vivida y el impacto que ocasionó sobre el sistema educativo, se considera que el curso escolar 2019-2020 es atípico por lo que los resultados extraídos no resultan representativos y es preciso analizar lo ocurrido en el curso que le precede.

A continuación, se muestra la tabla 12 que recoge los porcentajes de faltas según la etapa educativa y la gravedad de la misma. Tal como podemos ver, en los dos cursos escolares analizados el mayor número de faltas se producen en la etapa educativa de ESO seguida por la de educación primaria, que en conjunto llegan a alcanzar valores superiores al 80% de las faltas cometidas. Llama la atención la tendencia positiva que vemos respecto de las faltas leves y graves en la ESO que incrementan su porcentaje en el curso 2019-2020 respecto del

anterior. Por el contrario, en educación primaria el porcentaje de faltas se reduce en el curso 2019-2020 respecto del anterior. Si bien es cierto, los actos de violencia en el entorno escolar se producen en todas las etapas educativas estudiadas, aunque tal como hemos visto de forma especial ocurren en los niveles de educación primaria y ESO, por lo que centraremos la atención en los resultados encontrados en esos niveles.

TIPO DE FALTA	E. PRIMARIA	E.S.O.	BACHILLERATO	FP
CURSO ESCOLAR 2018-2019				
LEVE	25,1	61,5	2,6	6,1
GRAVE	12,1	68,5	7,2	10,3
MUY GRAVE	17,9	76,2	1,2	2,4
CURSO ESCOLAR 2019-2020				
LEVE	5,1	82,2	4,8	7,9
GRAVE	7,9	76,3	5,1	10,7
MUY GRAVE	10,1	73,2	4,0	12,4

TABLA 12. Porcentaje de faltas por etapas. Curso escolar 2018-2019 y 2019-2020.

A continuación, se muestran los porcentajes de faltas por etapa educativa y curso escolar. La falta leve "actos de indisciplina, desobediencia, incorrección o desconsideración hacia el profesor o demás personal del centro, cuando por su entidad no sean considerados graves" se da principalmente en la ESO, 20% y 28%, mostrando una mayor incidencia en el curso escolar 2019-2020 a pesar de haber transcurrido en circunstancias especiales, tabla 13.

FALTA LEVE	CURSO	PRIMARIA	E.S.O.	BACH.	FP
Los actos de indisciplina, desobediencia, incorrección o desconsideración hacia el profesor o demás personal del centro, cuando por su entidad no sean considerados graves	2018-2019	12,3	19,6	7,6	14,8
	2019-2020	22,2	28,1	20,6	26,8

TABLA 13. Porcentaje de faltas leves por etapa educativa y curso escolar.

En la tabla 14 se muestran los porcentajes de faltas graves por etapa educativa y curso escolar. La falta grave "actos graves de indisciplina, incorrección o desconsideración, injuria

u ofensa contra el personal del centro" se dan principalmente en las etapas superiores de ESO, Bachillerato y FP, mostrando una mayor incidencia en el curso escolar 2019-2020 en ESO y FP. La falta grave "actos de falta de respeto, amenazas, insultos, coacciones o agresión cometidos contra el profesorado, cuando por su entidad y circunstancias no sean considerados como muy graves, así como aquellos que pudieran causar grave perjuicio a la integridad, dignidad o a la salud personal de cualquier miembro de la comunidad educativa" se dan con mayor incidencia en las etapas de primaria, ESO y FP, mostrando un incremento en el curso escolar 2019-2020 en primaria, ESO y Bachillerato. La falta grave "actuaciones perjudiciales para la salud y la integridad personal de los miembros de la comunidad educativa, así como la introducción en el centro de objetos peligrosos" muestra una incidencia baja respecto de las demás faltas graves y se da con mayor frecuencia en primaria, pero muestra un incremento en el curso escolar 2019-2020 en ESO y FP.

FALTAS GRAVES	CURSO	PRIMARIA	E.S.O.	BACH.	FP
Los actos graves de indisciplina, incorrección o desconsideración, injuria u ofensa contra el personal del centro	2018-2019	11,8	12,6	18,3	11,9
	2019-2020	9,9	14,6	14,3	22,9
Los actos de falta de respeto, amenazas, insultos, coacciones o agresión cometidos contra el profesorado, cuando por su entidad y circunstancias no sean considerados como muy graves, así como aquellos que pudieran causar grave perjuicio a la integridad, dignidad o a la salud personal de cualquier miembro de la comunidad educativa	2018-2019	22,2	18,5	1,4	26,8
	2019-2020	29,1	22,2	16,6	22,9
Las actuaciones perjudiciales para la salud y la integridad personal de los miembros de la comunidad educativa, así como la introducción en el centro de objetos peligrosos	2018-2019	3,4	2,7	1,4	0
	2019-2020	3,2	3,3	0,9	3,2

TABLA 14. Porcentaje de faltas graves por etapa educativa y curso escolar.

En la tabla 15 se muestran los porcentajes de faltas muy graves por etapa educativa y curso escolar. La falta muy grave "actos graves de agresión, insultos, amenazas o actitudes desafiantes cometidos hacia los profesores y demás personal del centro, así como el acoso físico o moral, realizado por cualquier vía o medio, contra los miembros de la comunidad

educativa" se dan principalmente en las etapas de primaria y ESO no registrándose casos en Bachillerato y FP para el curso 2018-2019, sin embargo, en el curso 2019-2020 se registraron un número de casos elevados para estos niveles. La falta muy grave "vejeciones, humillaciones, discriminaciones u ofensas muy graves contra cualquier miembro de la comunidad educativa, que tengan como origen o consecuencia una discriminación o acoso" se registra en las etapas de primaria y ESO, mostrando un valor inferior en el curso escolar 2019-2020.

FALTAS MUY GRAVES	CURSO	PRIMARIA	E.S.O.	BACH.	FP
Los actos graves de agresión, insultos, amenazas o actitudes desafiantes cometidos hacia los profesores y demás personal del centro, así como el acoso físico o moral, realizado por cualquier vía o medio, contra los miembros de la comunidad educativa	2018-2019	26,6	39,1	0	0
	2019-2020	25,0	32,8	27,6	47,8
Las vejaciones, humillaciones, discriminaciones u ofensas muy graves contra cualquier miembro de la comunidad educativa, que tengan como origen o consecuencia una discriminación o acoso	2018-2019	20,0	12,5	0	0
	2019-2020	12,5	7,1	0	3,5

TABLA 15. Porcentaje de faltas muy graves por etapa educativa y curso escolar.

Cuando un alumno del centro cometiera una falta tipificada se procederá a la adopción de medidas disciplinarias en función de lo establecido en el Plan de Convivencia del centro, y, en cualquier caso, de acuerdo con lo establecido en la normativa en vigor. Acorde con el principio de inmediata ejecutividad de las faltas leves regulado por el art. 124 de la LOE y con el reconocimiento de la presunción de veracidad de los hechos constatados por los profesores según Ley 1/2013, de 15 de febrero, de Autoridad Docente, para las faltas cometidas se establece:

- **FALTAS LEVES:** Un procedimiento de aplicación directa en el caso de faltas leves contra las normas de convivencia;
- **FALTAS GRAVES Y MUY GRAVES:** Un sencillo procedimiento basado en el informe del profesor que haya presenciado los hechos calificados como faltas graves o muy graves contra las normas de convivencia, reservándose la

instrucción de un expediente contradictorio para las faltas graves o muy graves cuando los hechos no se puedan constatar con el informe de un profesor.

4.1.5 LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN EL SECTOR EDUCATIVO DE LA REGIÓN DE MURCIA

Según lo establecido en el art. 16 de la Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la LPRL, es obligación de los empresarios integrar la prevención de riesgos laborales en el sistema general de gestión de la empresa tanto en el conjunto de sus actividades como en todos los niveles jerárquicos de la misma, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención. Contemplando, para su gestión y aplicación, como instrumentos esenciales la evaluación de riesgos laborales y la planificación de la actividad preventiva (incluyendo las medidas de protección y de prevención). En el caso de que el resultado de la evaluación así lo requiera se realizarán controles de forma periódica de las condiciones de trabajo y de la actividad de los trabajadores en la prestación de sus servicios, para detectar situaciones potencialmente peligrosas o indicios de que las medidas de protección resultan insuficientes, con el fin de detectar las causas de estos hechos y adoptar las medidas preventivas necesarias para eliminar o reducir y controlar tales riesgos.

Tal como cita el artículo al que hacemos mención, "el plan de prevención de riesgos laborales deberá incluir: la estructura organizativa, las responsabilidades, las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para realizar la acción de prevención de riesgos en la empresa, en los términos que reglamentariamente se establezcan".

Además, con la finalidad de cumplir el deber de protección de los trabajadores, el empresario deberá:

- ✓ Según el art. 18, adoptar las medidas adecuadas que garanticen la información, consulta y participación de los trabajadores acerca de los riesgos específicos, así como las medidas de protección y prevención aplicables a dichos riesgos.
- ✓ Según el art. 19, garantizar que cada trabajador reciba una formación teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia de prevención de riesgos laborales. La formación deberá estar centrada específicamente en el puesto de trabajo o función de cada trabajador, adaptarse a la evolución de los riesgos y a la aparición de otros nuevos y repetirse periódicamente, si fuera necesario.

Por resolución de 10 de abril de 2002, de la Consejería de Economía y Hacienda, acerca de criterios de adaptación de la normativa en materia de PRL en la Administración Pública de la Región de Murcia, establece la creación del Servicio de Prevención de Educación (SPRL de Educación), así como del Comité de Seguridad y Salud correspondiente. En la actualidad, el Decreto 172/2019, de 6 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Educación y Cultura encuadra las competencias del SPRL bajo la dependencia de la Subdirección de Planificación Educativa y Riesgos Laborales de la Dirección General de Planificación Educativa y Recursos Humanos.

Se trata de un servicio cuya función es la gestión de la prevención de riesgos laborales del personal docente y no docente de la Consejería de Educación, Juventud y Deportes y que funciona bajo la modalidad de Servicio de Prevención Propio que a su vez tiene contratado un Servicio de Prevención ajeno para la realización de determinadas actividades de tipo sanitarias como la vigilancia de la salud.

El SPRL organiza sus actuaciones a dos niveles: preventivo y reactivo; entre las actuaciones preventivas, que tienen como objetivo impedir o, al menos, reducir la incidencia de las conductas violentas, pasamos a explicar aquellas relacionadas con el riesgo de agresiones a los que están expuestos los docentes durante el ejercicio de sus funciones y que se describen en la Memoria de Actividades 2021, son las siguientes:

1. Actuaciones en materia de formación
2. Actuaciones en materia de información
3. Protocolo de actuaciones en caso de agresión y denuncia

4. Otras actuaciones: contingencias profesionales

Antes de pasar a describir las actuaciones mencionadas, vamos a explicar brevemente los riesgos laborales que el SPRL ha identificado y quedan recogidos en el documento "Prevención de riesgos específicos en centros educativos", que contiene lo siguiente:

- CAPÍTULO 1. Seguridad y salud en los centros educativos: donde aborda la gestión de la prevención en la Consejería de Educación a través del modelo organizativo implantado y los riesgos específicos a los que están expuestos los docentes, tales como:
 - Lugares de trabajo
 - Factores ergonómicos y de seguridad relacionados con el trabajo de oficina
 - Prevención de riesgos en laboratorios
 - Seguridad en el aula taller de Tecnología
 - Carga física
 - Factores psicosociales
 - Enfermedades de la voz
 - Programas de mantenimiento
- CAPÍTULO 2. Emergencias. Plan de autoprotección escolar

Una vez identificados los riesgos específicos pasamos a describir las actuaciones que ha llevado a cabo el SPRL.

1. ACTUACIONES EN MATERIA DE FORMACIÓN

Desde el Servicio de Prevención se han ofertado las siguientes actividades de formación al profesorado en el Plan Regional de Formación relacionada con los riesgos psicosociales a los que están expuestos los docentes:

ACTIVIDAD FORMATIVA OFERTADA	DURACIÓN (horas)
Prevención de riesgos ante conductas agresivas	20
Herramientas para abordar los conflictos entre docentes: Mediación e Inteligencia Emocional	20
El estrés y la Salud Laboral en el Docente	12
Primeros auxilios en el Ámbito Docente	15
Gestión de emociones y salud	10

Si bien se trata de una oferta formativa específica, la memoria de actividades no recopila información acerca de la formación recibida por los docentes.

2. ACTUACIONES EN MATERIA DE INFORMACIÓN

El SPRL ha realizado la entrega a los nuevos docentes de la documentación sobre las "Fichas Informativas de los riesgos de los lugares y puestos de trabajo y de las instalaciones del personal docente y no docente de los centros de: Educación Infantil y Primaria, Secundaria, Formación Profesional, Escuelas Oficiales de Idiomas, Enseñanza de Adultos, Centros de Educación Especial y otras Enseñanzas de Régimen Especial". Tal como recoge la memoria de actividades el procedimiento y la documentación de las fichas Informativas se encuentran ubicados en la página web de la CARM; dichos riesgos se extraen de la Evaluación Inicial de Riesgos Laborales y comprenden únicamente los riesgos en dependencias generales. A continuación, la tabla 16 recoge los riesgos psicosociales incluidos en las algunas de las fichas informativas entregadas a los docentes de diferentes etapas educativas.

ETAPA EDUCATIVA	RIESGO PSICOSOCIALES
<ul style="list-style-type: none"> • Primaria • Secundaria • Educación de Adultos 	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias psicológicas cuantitativas (volumen, ritmo de trabajo, tiempo, alumnado diverso...); • Exigencias cognitivas (toma de decisiones....); • Exigencias sensoriales (atención) • Control del trabajo; • Carga mental; • Inseguridad en el trabajo; • Factores emergentes

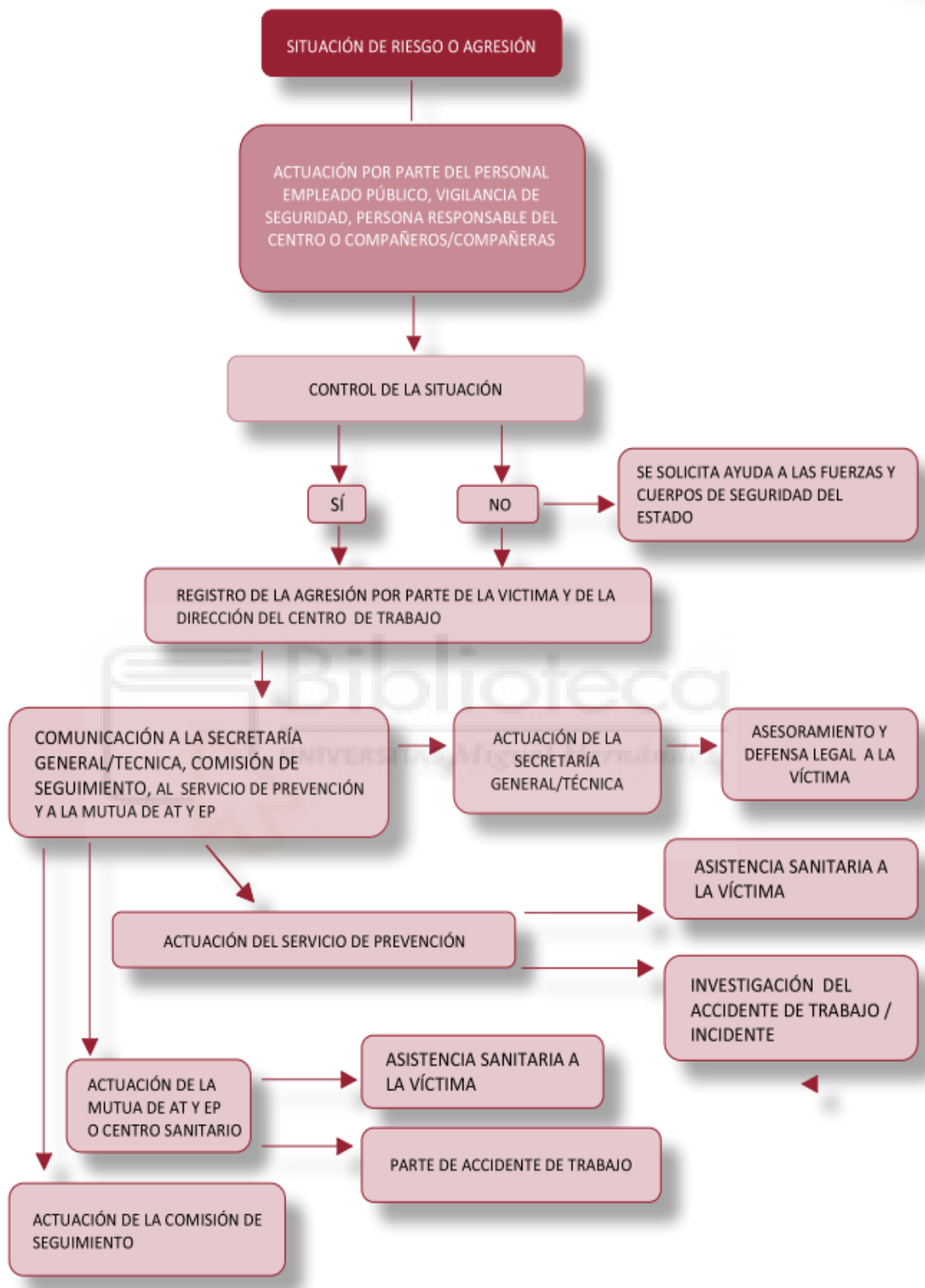
ETAPA EDUCATIVA	RIESGO PSICOSOCIALES
Formación Profesional: • Laboratorio	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias psicológicas cuantitativas (volumen, ritmo de trabajo, tiempo, diversidad en el alumnado, etc.); • Exigencias cognitivas (toma de decisiones, etc.); • Exigencias sensoriales (atención, etc.); • Control del trabajo (autonomía, etc.); • Carga mental; • Inseguridad en el trabajo; • Situaciones de indisciplina o agresiones, verbales o físicas; • Factores emergentes; etc
Formación Profesional: • Cocina y Pastelería	CARGA MENTAL / INSATISFACCIÓN: <ul style="list-style-type: none"> • Excesiva presión de tiempos, ausencia de pausas y, en general, por deficiencias en la organización del trabajo • Trabajo con alumnado diverso y relaciones con padres, tutores y compañeros.

TABLA 16. Riesgos psicosociales incluidos en las fichas informativas entregadas a los docentes de diferentes etapas educativas.

3. PROTOCOLO DE ACTUACIONES EN CASO DE AGRESIÓN Y DENUNCIA (anexo II)

Se trata de un procedimiento que indica las pautas de cómo debe proceder la Dirección del centro educativo cuando se produce un siniestro (agresión, amenazas, insultos graves, abusos, etc.) en el que esté implicado como actor o como acusado un empleado público del Centro (gráfica 2). Además, resulta de suma importancia la inclusión de medidas de apoyo a las víctimas, ya sean organizativas (cambios de horarios, puesto de trabajo, etc.), programas de asistencia sanitaria, como de apoyo psicológico o jurídico, en respuesta a esta necesidad el Equipo de psicólogos del SPRL ofrece a través del citado protocolo tres grandes líneas de actuación:

- A. **Apoyo psicológico**, atendiendo a las necesidades de la persona afectada con el fin de favorecer su equilibrio emocional.
- B. **Derivación**, en su caso, a la actuación jurídica necesaria para garantizar la defensa y responsabilidad civil del afectado y
- C. **Seguimiento**, por las repercusiones de salud que pudieran derivarse en el primer caso y por el desarrollo del proceso legal, en el segundo.



GRÁFICA 2. Protocolo de actuación ante agresiones externas. Fuente: Plan de Prevención y Actuación ante agresiones externas en el ámbito de la mesa sectorial de Administración y Servicios de la administración regional de la CARM

La gráfica representa el esquema del protocolo de actuación ante agresiones externas dirigido al personal al servicio de las administraciones públicas de la CARM.

En la tabla 17, se muestran los datos del número de casos registrados en el Protocolo de Actuación en casos de Agresión y/o Denuncia, 63, 31 y 35 casos en los cursos escolares 2018-2019, 2019-2020 y 2020-2021 respectivamente. Según la tabla vemos que los asuntos más consultados que agravan al docente son las agresiones (físicas y verbales) y las amenazas sufridas.

TIPO DE CASO	CURSO ESCOLAR				
	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020	2020-2021
Agresión física	8	4	7	7	5
Agresión verbal	17	4	15	4	10
Amenazas	21	5	8	14	13
Otros	17	9	33	6	7
TOTAL	63	22	63	31	35

TABLA 17. Tipos de casos atendidos por el Servicio de PRL en los cursos escolares 2018-2019 y 2019-2020.

4. OTRAS ACTUACIONES

El equipo de psicólogas del SPRL lleva a cabo otras actuaciones al margen del propio Protocolo de actuación para casos de Agresión y/o denuncia, en donde atiende los casos recogidos en la tabla 18.

TIPO DE CASO	2017	2018	2019	2020	2021
Consulta	30	28	10	4	5
Posible conflicto laboral	51	42	24	32	33
Apoyo psicológico	9	9	29	17	17
TOTAL	187	212	119	83	83

TABLA 18. Casos consultados al SPRL Murcia.

Los accidentes laborales surgidos durante el periodo de referencia de la memoria de actividades (2021) han sido gestionados e investigados desde el SPRL que registró un total de 155, de los cuales 89 corresponden a personal docente y 6 accidentes fueron debido a agresiones.

	ACCIDENTES DE TRABAJO		
	TOTAL	PERSONAL DOCENTE	POR AGRESIONES
2017	235	184	7
2018	267	204	7
2019	179	134	2
2020	99	74	5
2021	150	89	6



5 PROPUESTA DE ACTUACIONES DE MEJORA EN RELACIÓN A LA PREVENCIÓN DE AGRESIONES A LOS DOCENTES

Para poder prevenir la violencia en el trabajo es necesario actuar a dos niveles (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2002). El objetivo en el primer nivel debe ser minimizar o evitar que se produzcan los actos de violencia contra los docentes. En cambio, el segundo nivel se refiere a las actuaciones que se ponen en marcha una vez que se haya producido el acto violento y su objetivo debe ser prestar apoyo a la víctima.

Tras el análisis de la situación actual del riesgo de agresiones para el personal docente en los centros educativos de la Región de Murcia se propone realizar mejoras en cuanto a lo siguiente:

- ✓ Plan de prevención ante agresiones externas
- ✓ Información de los trabajadores
- ✓ Formación de los trabajadores
- ✓ Medidas de seguridad pasivas
- ✓ Protocolo de actuación ante la probabilidad de agresión
- ✓ Protocolo de actuaciones en caso de agresión y denuncia

Para el desarrollo de este apartado se ha tenido en cuenta diversos documentos como guías técnicas de prevención de riesgos laborales, NTP's, guías sobre riesgos psicosociales publicados por organismos públicos y privados con competencias en la materia como el Instituto Nacional de la Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), sindicatos, etc.

Con la finalidad de identificar y prevenir aquellas situaciones que puedan generar agresiones y actos de violencia al personal docente se plantean las siguientes mejoras:

1. PLAN DE PREVENCIÓN ANTE AGRESIONES EXTERNAS

Es responsabilidad de las distintas Administraciones educativas con competencias en la materia facilitar los planes de prevención, con sus medidas preventivas y de actuación específicas, frente a las distintas situaciones de violencia detectadas en los centros educativos. Durante la realización de este trabajo no se ha podido encontrar información al respecto en el sector de Educación, a diferencia del sector sanitario en el que existe un Plan de Prevención de agresiones a los profesionales de la sanidad de la Región de Murcia. Además, el SPRL de la Administración Regional ha elaborado un Plan de prevención y actuación ante agresiones externas en el ámbito de la mesa sectorial de administración y servicios dirigido a trabajadores públicos.

Propuesta de mejora:

Tras la consulta oportuna vemos que se trata de un Plan de Prevención que detalla medidas preventivas previas a la agresión y medidas de actuación posteriores a la agresión que se recogen en la tabla 19.

MEDIDAS PREVENTIVAS PREVIAS A LA AGRESIÓN	MEDIDAS DE ACTUACIÓN POSTERIORES A LA AGRESIÓN
<p>Medida 1. Creación de locales accesibles a usuarios y ergonómicamente adecuados</p> <p>Medida 2. Programa formativo para personal al servicio de la administración</p> <p>Medida 3. Mejorar la calidad en el servicio prestado</p> <p>Medida 4. Potenciar y mejorar los sistemas de seguridad</p> <p>Medida 5. Potenciar la seguridad en actividades fuera de centros de la administración regional</p> <p>Medida 6. Elaborar un protocolo de actuación ante agresiones</p>	<p>Medida 7. Asistencia sanitaria y psicológica</p> <p>Medida 8. Asistencia legal</p> <p>Medida 9. Investigación de las agresiones, elaboración de estadística, y de un Mapa de Riesgos.</p> <p>Medida 10. Registro y comunicaciones de agresiones</p> <p>Medida 11. Verificación del grado de cumplimiento.</p>

TABLA 19. Medidas preventivas y de actuación frente a agresiones

Aunque resulta muy genérico constituye una buena base de partida sobre la que se deberá realizar cambios atendiendo a las particularidades que caracterizan al sector educativo. Entre las que destaca el perfil del que comete los actos violentos que como hemos visto anteriormente con una mayor incidencia suelen ser alumnos de educación primaria y secundaria, que en un momento dado pueden sentirse emocionalmente resentidos o frustrados cuando la respuesta a sus demandas no se ajusta a sus expectativas.

2. INFORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Todo empresario está obligado a informar a sus empleados sobre los riesgos laborales a los que está expuesto durante el desarrollo de sus funciones con la finalidad de proporcionarle las directrices para prevenir, detectar, evitar o minimizar la probabilidad de que los riesgos se manifiesten y causen un efecto perjudicial para la salud de este. Si bien el SPRL proporciona a los docentes información mediante fichas informativas específicas de acuerdo con las características del puesto de trabajo, es decir a la especialidad del docente (ver tabla 16), no resulta ser una información suficiente ni adecuada ni completa, dado que en la mayoría de los casos no incluye las agresiones como riesgos psicosociales salvo en alguna especialidad de la etapa educativa de formación profesional (Laboratorio).

Propuesta de mejora:

Es imprescindible que las fichas informativas recojan todos y cada uno de los riesgos que afectan a la totalidad de tareas propias de la docencia incluidas las guardias por suplencias, o complementarias (como asistencias en comedor o en patios), etc. Debido a que las fichas informativas se elaboran a partir de las evaluaciones de riesgo conviene realizar una revisión de las evaluaciones existentes con la finalidad de detectar las situaciones de riesgo emergentes como las agresiones a las que se exponen los docentes e incluirlos en dichas evaluaciones y a partir de allí confeccionar las fichas informativas.

De forma complementaria se puede proporcionar a los docentes información sobre medidas preventivas de carácter general dirigidas a las diferentes conductas violentas y sus consecuencias tales como las incluidas en el catálogo que ha elaborado el Servicio de Salud y Riesgos Laborales de Centros Educativos de la

Junta de Extremadura, dirigido a trabajadores en el ámbito de los centros educativos cuya finalidad es servir de guía para adoptar medidas que incrementen su nivel de seguridad (anexo III).

3. FORMACIÓN INICIAL Y CONTINUA DE LOS TRABAJADORES

Examinada la memoria de 2021, las actividades de formación sobre "Prevención de riesgos ante conductas agresivas" y "Herramientas para abordar los conflictos entre docentes: Mediación e Inteligencia Emocional" propuestas desde el SPRL parece ser adecuada para dotar a los docentes de los recursos necesarios que le permitan afrontar las situaciones de riesgo de agresiones producidas en el entorno laboral, sin embargo, no consta información referente a las actividades formativas recibidas por los docentes. Tampoco existe información relacionada con el contenido de dichas actividades formativas.

Propuesta de mejora:

La Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios de la CARM (anexo IV), cuenta con el plan de formación mínima necesaria de la Escuela de Administración Pública, que incluye una actividad formativa de "Prevención- Actuación ante situaciones conflictivas y agresiones" dirigido al personal de la Administración pública en general. Dicha formación abarca los contenidos necesarios y suficientes para permitir que el trabajador sea capaz de identificar y afrontar con éxito las diversas situaciones conflictivas a las que se enfrentan los funcionarios públicos en el desarrollo de sus funciones, en especial cuando tienen que prestar servicio de atención al público.

Por otro lado, la Dirección General de Política Social de la CARM en su "Protocolo de Prevención y Actuación ante Agresiones Externas" del Servicio de Protección de Menores de la sección de Protección y Tutela (anexo V), establece los contenidos formativos incluidos dentro del Plan de Formación, para que el personal adquiera las habilidades necesarias para prevenir y actuar en caso de una posible agresión, donde se incluye lo siguiente:

- I. Objetivos y estructura del Plan Específico de agresiones externas.
- II. Medidas preventivas de la Organización ante agresiones externas.
- III. Estrategias de actuación inmediatas ante una agresión.

IV. Actuaciones después de una agresión y recursos de apoyo al empleado.

V. Proceso e instrumentos de recogida de datos de una agresión.

VI. Habilidades y estrategias de comunicación interpersonal para prevenir y minimizar las agresiones externas

Aunque los contenidos incluidos en ambas actividades formativas son bastante completos conviene realizar las adaptaciones oportunas para enfocarlo al contexto de los centros educativos, principalmente porque el entorno y el perfil de quien comete los actos de violencia son sustancialmente diferentes. De este modo, las directrices de la NTP 857: Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (Martinez- Losa y Bestraten, 2010), que persiguen alcanzar un mayor desarrollo de competencias en riesgos psicosociales para profesionales de la enseñanza por medio de un modelo constituido por itinerarios formativos adecuados al perfil de competencias de un profesor, es una herramienta adecuada, que con los ajustes respectivos constituye un punto de partida para mediante el diagnóstico de las necesidades formativas del docente con relación a los riesgos que nos ocupan permita proporcionar ayuda en la confección de programas formativos más adecuados encaminados a la consecución de las acertadas competencias que ayudarán al docente tanto a evitar que se produzcan agresiones como minimizar el impacto de estas sobre su salud.

Por último, tal como se viene realizando en los centros específicos de educación especial, dirigidos a menores diagnosticados de trastornos y enfermedades mentales, los maestros de educación especial y de pedagogía terapéutica reciben formación específica de defensa personal no lesiva enfocada a la contención de los actos violentos. La finalidad de esta acción formativa totalmente práctica es dotar al docente y otro personal que atiende a este tipo de alumnado de herramientas que permitan defenderse de estas agresiones siempre preservando la seguridad del propio alumno. Esta práctica que representa una medida de protección ante el inicio de una situación violenta se podría extender al resto de docentes especialmente de centros educativos considerados de mayor conflictividad.

4. MEDIDAS DE SEGURIDAD PASIVA

Aquellos centros educativos, áreas y puestos de trabajo en los que se detecte una mayor incidencia de conductas violentas por parte del alumnado hacia los docentes podrían ser categorizados como centros de mayor conflictividad. En esos casos, dada la elevada exposición de los docentes a las agresiones sería correcto adecuar las medidas de prevención al nivel de riesgo y de ese modo fortalecer y consolidar las condiciones de seguridad laboral. El sindicato médico Navarro (2021), en su manual de "Recomendaciones técnicas para la prevención de agresiones al personal sanitario" propone como medidas de seguridad equipar aquellos establecimientos con elevada conflictividad con medios o sistemas de seguridad pasiva, tales como el empleo de aplicaciones tecnológicas.

Propuesta de mejora:

En el contexto educativo se podría aplicar el uso de estas tecnologías a través de la instalación de una aplicación en los teléfonos móviles del personal docente que funcione como botón de pánico, de tal modo que en situaciones de riesgo le permita activar una alarma silenciosa que de aviso a los compañeros de trabajo. La activación por parte del docente permitirá la geolocalización del mismo por parte de aquellas personas que pudieran darle socorro ante la situación de violencia.

5. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA PROBABILIDAD DE AGRESIÓN

Tras la búsqueda de información realizada para este trabajo se encuentra que la CARM ha desarrollado los siguientes protocolos de agresiones aprobados en la Consejerías/Organismos Autónomos:

PROTOCOLOS DE AGRESIONES APROBADOS EN LAS CONSEJERÍAS/ORGANISMOS AUTÓNOMOS

- ▶ Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas
- ▶ Consejería de Salud
- ▶ Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades
- ▶ Consejería de Agua, Agricultura, Ganadería, Pesca, Medio Ambiente y Emergencias
- ▶ Consejería de Transparencia, Seguridad y Emergencias
- ▶ Servicio Regional de Empleo y Formación (SEF)

Según la información recabada no consta ningún procedimiento de actuaciones ante la probabilidad de agresiones dirigido para el personal docente de centros educativos de la CARM.

Propuesta de mejora:

Son varias las CCAA que en cumplimiento de la normativa de PRL han establecido protocolos específicos de actuación para cuando el personal docente sufra violencia por parte de un alumno o sus familiares. En la tabla 20 se muestra una comparativa de los protocolos de violencia en el trabajo en centros educativos de las comunidades autónomas de Cataluña, Madrid, Cantabria, Euskadi, Castilla y León, Andalucía y Canarias (Lao, 2020).

Tal como se puede ver en las tablas los protocolos recogen actuaciones a distinto nivel, antes, durante y después del acto violento cuya consulta puede servir de base para la elaboración de un propio protocolo en la CARM.

Por otro lado, la Dirección General de Política Social de la CARM en su "Protocolo de Prevención y Actuación ante Agresiones Externas" del Servicio de Protección de Menores de la sección de Protección y Tutela establece un "Protocolo de Actuación ante la probabilidad de agresión" basado en el reconocimiento de aquellos indicadores de conducta del personal usuario que puedan derivar en una agresión y en las actuaciones disuasorias necesarias para reconducir la situación y evitar que se cometa el acto violento.

PROTOCOLO	FINALIDAD/OBJETIVO	DEFINICIÓN DE VIOLENCIA	ÁMBITO DE APLICACIÓN	ACTUACIONES PREVENTIVAS	ACTUACIONES DURANTE VIOLENCIA	ACTUACIONES TRAS VIOLENCIA
Catalunya (2017)	Prevenir y/o minimizar los efectos de los casos graves que se puedan producir en los centros y establecer un procedimiento de comunicación entre las diferentes unidades del departamento.	Agresiones, amenazas, coacciones, injurias y calumnias, constitutivos de delito y dar lugar a una denuncia.	Trabajadores del Departament d'Ensenyament que prestan servicios en centros educativos públicos	Facilitar convivencia, comunicación y participación. Trabajar el valor de la norma. Pautas claras en el NOFC. Estrategias de gestión de conflictos.	Mantener la calma, tratar de contener la situación, pedir ayuda a personas cercanas y avisar a emergencias.	Víctima pondera gravedad y comunicado oficial a dirección. Asesoramiento jurídico y asistencia letrada.
Com. Madrid (2019)	Establecer unas pautas generales de actuación preventiva para evitar todos los supuestos de violencia y especificar los sistemas generales de protección y apoyo	Agresión física, insultos o palabras groseras, amenazas, calumnias, injurias, agresiones verbales (intimidaciones)	Docentes de los centros escolares públicos no universitarios	Evaluación de riesgos laborales, medidas en instalaciones del centro	Mantener la calma, tratar de contener la situación, pedir ayuda a personas cercanas y avisar a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado	Acompañamiento a los servicios médicos. Dirección elabora el comunicado oficial, no víctima, y el informe de investigación. Método "Matriz de Haddon". Registro y estadísticas. Apoyo psicológico. Seguimiento del protocolo.
Cantabria (2019)	Prevenir situaciones de violencia en el lugar de trabajo en el ámbito de los centros educativos públicos no universitarios.	Cualquier forma de violencia que produzca daño físico, psicológico o moral.	Personal público de centros escolares públicos. Incluye extraescolares y servicio de comedor	Evaluación de riesgos y estrategias de sensibilización	X	Acompañamiento a los servicios médicos. Dirección elabora el comunicado oficial, no víctima, y el informe de investigación. Contemplar en memoria anual del SP.
Euskadi (2007)	X	Agresión física, amenazas, coacciones, injurias, insultos y daños contra el patrimonio	Personal de centros escolares públicos.	Formación sobre manejo de situaciones conflictivas. Adecuación de infraestructura e inmuebles	Mantener la calma, tratar de contener la situación, pedir ayuda a personas cercanas y avisar a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado	Acompañamiento a los servicios médicos. Víctima realiza el comunicado oficial a dirección, también opción online. Apoyo psicológico y asesoramiento jurídico. Traslado de centro, temporal o definitivo. Plan de apoyo psicológico y seguimiento por el SP.

TABLA 20. Comparativa de los protocolos de violencia en el trabajo en centros educativos de diferentes CCAA. Fuente: Lao, L 2020.

PROTOCOLO	FINALIDAD/OBJETIVO	DEFINICIÓN DE VIOLENCIA	ÁMBITO DE APLICACIÓN	ACTUACIONES PREVENTIVAS	ACTUACIONES DURANTE VIOLENCIA	ACTUACIONES TRAS VIOLENCIA
Castilla y León (2017)		Agresión (física)	Personal de centros escolares públicos. Incluye extraescolares y servicio de comedor. Los centros privados lo pueden incorporar.		Mantener la calma, tratar de contener la situación, pedir ayuda a personas cercanas y avisar a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado	Acompañamiento a los servicios médicos. Dirección elabora el comunicado oficial, no víctima, y el informe de investigación. Registro en aplicación CONV. Medidas de apoyo y mediación
Andalucía (2011)	Ofrecer protección, asistencia y apoyo al profesorado o al personal no docente	Agresiones, intimidaciones graves, resistencia activa grave o cualquier otra situación que pueda ser considerada como delito o falta en el Código Penal.	Profesorado y personal de administración y servicios y de atención educativa complementaria de los centros públicos y privados concertados.		Mantener la calma, tratar de contener la situación, pedir ayuda a personas cercanas y avisar a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado	Dirección elabora el comunicado oficial, no víctima, y el informe de investigación. Apoyo psicológico y asesoramiento jurídico. Traslado de centro, temporal.
Canarias (2009)	Asegurar la eficacia en la investigación, persecución y castigo de las agresiones físicas.	Agresión física	Funcionarios públicos o personal laboral que ejerzan las funciones de docentes en centros públicos			Acompañamiento a los servicios médicos. Dirección elabora el informe de investigación, no víctima. Todo para la denuncia.

TABLA 20 (cont.). Comparativa de los protocolos de violencia en el trabajo en centros educativos de diferentes CCAA. Fuente: Lao, L 2020.

En un primer momento, el protocolo indica que ante la posibilidad de agresión el personal docente procederá a mantener la calma, pondrá en práctica sus conocimientos en comunicación eficaz (asertividad, escucha activa, empatía, etc.), así como cualquier técnica de persuasión que permita calmar al usuario y contener la situación violenta y, en último extremo, responder exclusivamente mediante el empleo de medios de legítima defensa y solicitar ayuda. El auxilio y presencia de los compañeros o compañeras u otras personas cercanas servirá en un primer momento para contener y/o acabar con la situación de violencia, además de que puedan actuar como testigos de los hechos si ello fuera preciso. Se trata de un protocolo que puede resultar de utilidad con las adaptaciones convenientes que tengan en cuenta el perfil del agresor y el contexto en el que se produzca el acto violento.

Con la finalidad de proteger a los profesores de las consecuencias de los actos de violencia o agresión y garantizar la asistencia sanitaria, tanto física como psíquica, asistencia letrada y la investigación del accidente o incidente a través del Servicio de Prevención se proponen las siguientes medidas.

6. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN Y DENUNCIA

Según los datos recabados en los diferentes informes, de los 137 casos de violencia recibidos por ANPE a través de las encuestas del profesorado de la Región de Murcia durante el curso 2020-2021, apenas 35 casos fueron registrados mediante el protocolo de actuación en caso de agresión y denuncia y 6 casos se gestionaron como accidente de trabajo. UGT pone de manifiesto que los incidentes surgidos en los centros educativos o en salidas escolares no se están tratando debidamente como accidentes de trabajo al no notificarse ni tramitarse de forma correcta.

Propuesta de mejora:

Al igual que cualquier otra circunstancia que ocasione daños para la salud y que guarde relación con el contexto laboral, las agresiones son accidentes de trabajo y deben ser comunicadas mediante el procedimiento diseñado a tal efecto. En función de las consecuencias, las agresiones serán consideradas accidentes con

baja, sin baja o simplemente incidentes. Los docentes deberán ser informados y formados al respecto para reconocer aquellos daños que puedan sufrir durante el desarrollo de sus funciones y ser animados a denunciar los incidentes y accidentes relacionados con la violencia laboral.

MEDIDAS QUE COMPLEMENTAN LAS ACTUACIONES DEL SPRL

Dado que el comportamiento agresivo es un fenómeno multidimensional constituido por diversos factores tales como personales, familiares, sociales-ambientales, cognitivos, etc., conviene trabajar de forma coordinada a través de las diversas vías posibles. Según la Guía de aplicación destinada al sector de la educación para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo (EFEE, 2013), que establece las etapas a seguir para la prevención y mitigación de la violencia y el acoso de terceros en las escuelas, indica como una de las etapas la cooperación entre los miembros que participan en el proceso educativo.

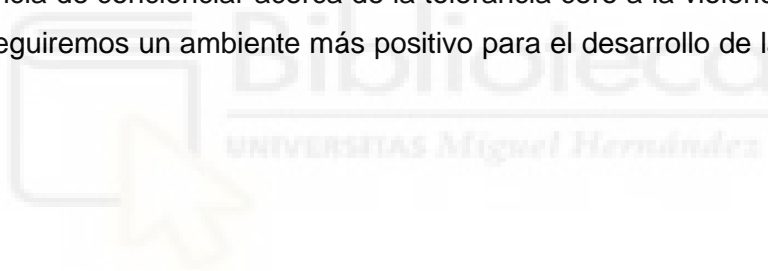
Durante la realización de este trabajo se comprueba las diferentes cooperaciones que se realizan y que favorecen las actuaciones del SPRL, por lo que conviene fomentarlas.

- Los centros docentes junto con el Observatorio para la Convivencia Escolar llevan a cabo medidas preventivas para combatir las situaciones de violencia en las aulas: planes de convivencia, medidas para favorecer la diversidad, planes de mediación, régimen disciplinario, protocolos frente a la violencia escolar, protocolos de actuación frente a bullying o protocolos de actuación contra acoso escolar.
- La cooperación entre órganos competentes en prevención de la violencia en las aulas, como el SPRL de Educación y el Observatorio para la Convivencia Escolar ambos dependientes de la Dirección General de Recursos Humanos, Planificación Educativa y Evaluación, resulta imprescindible para la consecución de objetivos que permitan mitigar las agresiones a las que están expuestos los docentes.
- La cooperación con las autoridades públicas locales o regionales (policía, organismos de salud y seguridad, etc.) que se ocupan de abordar la incidencia de la violencia y el acoso de terceros en las escuelas ya que ayuden en el establecimiento de medidas

de prevención y de un plan de emergencia, en el caso de las situaciones de violencia grave.

- El proyecto "Cuenta conmigo" del Servicio de Psicología Aplicada (SEPA) de la Universidad de Murcia, se trata de un programa de intervención cuya finalidad es la de mejorar la convivencia escolar y reducir los conflictos violentos que tienen lugar dentro y fuera de las aulas en los centros educativos de la Región de Murcia. El programa pretende que los niños y jóvenes tomen conciencia de las consecuencias que tiene la violencia escolar para los implicados, así como para quienes lo presencian continuamente, y proporcionarles estrategias y respuestas alternativas a estos comportamientos violentos.

En la medida en la que hagamos partícipe a los integrantes de la comunidad educativa (alumnos, padres, docentes, trabajadores de la educación, directores, etc.) y a la sociedad sobre la importancia de concienciar acerca de la tolerancia cero a la violencia en los centros educativos conseguiremos un ambiente más positivo para el desarrollo de la enseñanza y el aprendizaje.



6 CONCLUSIONES

En el sector educativo, lamentablemente las actuales características del contexto tales como la desvalorización de la figura del docente, el cambio de perfil del alumnado, las continuas reformas educativas, los ratios del alumnado respecto al profesorado, etc. han contribuido a que sea un entorno en el que se manifiesten distintos tipos de violencia incluida las agresiones. La violencia contra el profesorado no es un fenómeno nuevo en nuestros centros, por lo que se deben realizar actuaciones sin demora.

Cualquier acto de violencia, sea del tipo que sea, no deberá ser tolerado por ningún trabajador por lo que las empresas y en este caso las Administraciones públicas según los principios preventivos de la LPRL en su art. 15, deberán actuar desde el origen impidiendo que los conflictos o incidentes lleguen a materializarse en daños mayores que pueden llevar a los trabajadores a sufrir consecuencias tan perjudiciales para su salud. Esto resulta de suma importancia dado que las consecuencias de los daños sufridos por el personal docente tienen un gran impacto de forma directa sobre el resto de la plantilla, los alumnos y en general sobre el proceso educativo.

Gracias a este trabajo hemos podido constatar las diferentes líneas de actuación en materia de prevención de agresiones en centros educativos en las que basa sus esfuerzos la Administración Pública de la Región de Murcia. Por un lado, el Observatorio para la convivencia escolar trabaja por medio de planes de convivencia para minimizar y evitar en la medida de lo posible los actos de violencia en el entorno escolar.

En cuanto a la violencia directa que sufren los docentes por parte del alumnado, la CARM desarrolló la ley de Autoridad Docente en el año 2013, con la finalidad de recuperar y fortalecer la figura del docente como pilar fundamental del proceso educativo reconociendo su autoridad en el ejercicio de las potestades de gobierno, docentes y disciplinarias. Así mismo, la Administración educativa otorga a los docentes la presunción de veracidad y garantiza la asistencia jurídica, además del derecho a la representación y defensa en juicio en los

procedimientos que se sigan como consecuencia del ejercicio de sus funciones, tanto dentro como fuera del recinto educativo; de tal modo que el personal docente queda cubierto por una póliza de responsabilidad civil, defensa jurídica y asistencia extrajudicial. También establece el Protocolo de Actuación de agresiones que detalla el procedimiento a seguir por la Dirección del centro educativo cuando se produce un siniestro (agresión, amenazas, insultos graves, abusos, etc.) en el que esté implicado como actor o como acusado un empleado público del Centro.

Por otro lado, el SPRL de Educación dependiente de la Dirección General de Recursos Humanos, Planificación Educativa y Evaluación en cuanto a las actuaciones posteriores al acto de violencia trabaja en proporcionar asistencia, apoyo médico, psicológico, jurídico y laboral y seguimiento a la víctima en caso de daños y secuelas, en cumplimiento de la normativa vigente.

Sin embargo, a pesar de estos esfuerzos se detectan continuos casos de agresiones sufridas por los docentes en el entorno laboral, así como una falta de cultura preventiva debido a que la mayoría de los docentes no han sido informados ni formados sobre la totalidad de los riesgos que pueden afectarles como trabajadores. En caso de recibir alguna formación esta suele ser escasa y genérica, ya que no se adapta a la realidad de su trabajo, lo que indica que se deben seguir realizando esfuerzos enfocados en reducir la incidencia del riesgo de agresiones, por lo que es importante exigir mejoras en las condiciones laborales del profesorado que favorezcan la calidad y el bienestar laboral.

En este sentido, se han propuesto varias líneas de mejora que pretenden reducir o evitar las agresiones sufridas por los docentes y que van desde la revisión de las evaluaciones de los riesgos con el fin de incluir los riesgos emergentes como las agresiones como un riesgo psicosocial real al que están expuestos los docentes en la actualidad y de ese modo proporcionar la información suficiente y adecuada al profesorado que les permita conocer sobre los riesgos y las medidas preventivas a adoptar.

Tal como se viene realizando en centros de educación especial, la impartición de actividades formativas prácticas de defensa personal no lesiva enfocada a la contención de los actos

violentos puede resultar efectiva para evitar el riesgo cuando este es inminente; sería interesante que esta actuación se extienda a otros centros educativos, de tal modo que se dotaría al docente de habilidades prácticas que le permitan actuar directamente sobre la causa del riesgo.

Dado que resulta imprescindible la adopción de las oportunas medidas preventivas y de actuación eficaces conviene establecer un Plan de Prevención específico acerca de los riesgos de las agresiones que tenga en cuenta el perfil de quien comete el acto de agresión contra el docente.

Otra propuesta de mejora se basa en adoptar medidas preventivas pasivas para reducir el riesgo ante una agresión inminente y evitar o bien que se produzca el acto violento o bien reducir el impacto de las consecuencias derivadas del mismo, gracias al empleo de aplicaciones informáticas en los dispositivos móviles. La activación de esta por parte del docente permitirá dar una alarma silenciosa que de aviso a los compañeros de trabajo y que estos puedan localizar su ubicación para proporcionarle socorro ante la situación violenta.

Por último, poner los hechos y las causas en conocimiento de todos ha de ser el primer peldaño en esta labor que nos incumbe, por lo que consideramos primordial trabajar en fomentar la denuncia por parte del docente agredido que en todo momento deberá recibir apoyo integral tras sufrir la agresión.

Finalmente, es conveniente prevenir que aparezca la situación conflictiva adoptando todas las medidas que pueden contribuir a ello y aplicarlas a través de la participación coordinada de todos los elementos que conforman la comunidad educativa, en donde se incluyen los docentes, los alumnos y el entorno familiar de los mismos, a fin de poder dar una solución satisfactoria.

Es reconocido el papel de la familia como agente educador y socializador en cuanto a que los hijos aprendan sobre el cumplimiento de las normas y sobre la educación en valores que priman en la sociedad.

7 REFERENCIAS

- Aguilera, M., Muñoz, G., & Orozco, A. (2007). Disciplina, violencia y consumo de sustancias en escuelas primarias y secundarias de México. *México: INEE*. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de http://www2.sepdf.gob.mx/equidad/comunidad_escolar/directivos/planeación/herramienta/disciplina.
- Asociación Nacional de Profesores de Enseñanza. ANPE. Informe del Servicio del Defensor del Profesor. Curso escolar 2017-2018. Recuperado el 01 de mayo de 2022, de <https://eldefensordelprofesor.es/documentos-informes>
- Asociación Nacional de Profesores de Enseñanza. ANPE. Informe del Servicio del Defensor del Profesor. Curso escolar 2018-2019. Recuperado el 01 de mayo de 2022, de <https://eldefensordelprofesor.es/documentos-informes>
- Asociación Nacional de Profesores de Enseñanza. ANPE. Informe del Servicio del Defensor del Profesor. Curso escolar 2019-2020. Recuperado el 01 de mayo de 2022, de <https://eldefensordelprofesor.es/documentos-informes>
- Asociación Nacional de Profesores de Enseñanza. ANPE. Informe del Servicio del Defensor del Profesor. Curso escolar 2020-2021. Recuperado el 20 de junio de 2022, de <https://eldefensordelprofesor.es/documentos-informes>
- Benedito, M. (2019). *Análisis de las agresiones en el personal sanitario*. Tesis Fin de Máster, Universidad Miguel Hernández, Alicante, España.
- Decreto 276/2007, de 3 de agosto, por el que se regula el Observatorio para la Convivencia Escolar en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. BORM, 13 de agosto de 2007, 186, pp. 24671-24674
- Decreto 16/2016, de 9 de marzo, por el que se establecen las normas de convivencia en los centros docentes no universitarios sostenidos con fondos públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. BORM, 11 de marzo de 2016, 59.

- Domínguez, J., López, A., Pino, M., & Álvarez, E. (2013). Violencia escolar: la díada interpersonal profesorado-alumnado. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 3 (2), 75.
- Federación Europea de Empleados de Educación. (2013). Cómo prevenir y mitigar la violencia y el acoso de terceros en las escuelas. Guía de aplicación destinada al sector de la educación de las Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de <https://ec.europa.eu/social>.
- INSHT. (2015). VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo. Madrid: INSHT.
- Gascón, S., Casalod, Y., Martínez, B., Abecia, E., & Luna, A. (2009). Aggressions against healthcare workers: An approach to the situation in Spain and the victims psychological effects. *Legal Medicine*, 366-367.
- Gil-Monte, P.R. (2014). Violencia en el lugar de trabajo y acoso psicológico en el trabajo (mobbing). En *Manual de psicología aplicada al trabajo y a la prevención de riesgos laborales* (pp. 213-240). Madrid: Pirámide.
- Gil-Monte, P.R. (2016). Violencia en el Trabajo y sus Modalidades: análisis del fenómeno en Europa, España y Latinoamérica. Informe científico-técnico. Valencia: Universidad Internacional de Valencia (VIU).
- Grau-Alberola, Figueiredo-Ferraz & Gil-Monte. (2019). Cap 8. Violencia laboral: discriminación, hostigamiento y violencia de género. Universidad Juárez del Estado de Durango.
- Lao, L. (2020). *La violencia de tipo II en el profesorado de secundaria*. Tesis Fin de Máster, Universidad de Pompeu Fabra, Barcelona, España
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales. Boletín oficial del Estado, 10 de noviembre de 1995, 269, pp. 32590-32611.
- Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales. Boletín oficial del Estado, 13 de diciembre de 2003, 298, pp. 44408-44415.
- Ley Orgánica de Educación 2/2006, de 3 de mayo (LOE). Boletín oficial del Estado, 4 de mayo de 2006, 106, pp. 1- 107.
- Ley Orgánica de Educación 3/2020, de 29 de diciembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo. Boletín oficial del Estado, 30 de diciembre de 2020, 340, pp. 122868 – 122953.

- Ley 1/2013, de 15 de febrero, de Autoridad Docente de la Región de Murcia. Boletín oficial de la Región de Murcia, 19 de febrero de 2013, 41, pp. 6023- 6028.
- Mejías, A., Carbonell, E., Gimeno, M. Á., & Fidalgo, M. (2011). NTP 891: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Mejías, A., Carbonell, E., Gimeno, M. Á., & Fidalgo, M. (2011). NTP 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (II). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Marlet & Boni. (2003). Las escuelas deberían ser lugares seguros para trabajar y para aprender. La violencia en el trabajo. *Educación Obrera*, 4. Número 133.
- Martinez- Losa, J.F., & Bestraten, N. (2010). NTP 857: Desarrollo de competencias y riesgos psicosociales (II). Ejemplo de aplicación en la docencia. Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Mayorca Yancán. I.A., Lucena García, S., Cortés Martínez, M.E., & Lucerna Méndez. M.A. (2013). Violencia contra trabajadores sanitarios en un hospital de Andalucía, ¿Por qué hay agresiones no registradas?. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 59 (231), 235-258.
- Nicolas, A. A. (2015). *La convivencia escolar en los centros de Educación Secundaria de la Región de Murcia: La voz del alumnado*. Tesis Doctoral, Universidad de Murcia, Murcia, España
- Nogareda, S. (1999). NTP 355: fisiología del estrés. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- OIT, OMS, CIE, & ISP. (2002). Directrices Marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Ginebra. Recuperado el 01 de mayo de 2022, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/publication/wcms_160911.pdf
- OMS. (2002). Informe mundial sobre la violencia y la salud. Recuperado el 01 de mayo de 2022, de http://whqlibdoc.who.int/publications/2002/9275324220_spa.pdf
- OMS. (1996). WHO Global Consultation on Violence and Health. Violence: a public health priority. Ginebra, (documento inédito WHO/EHA/SPI.POA.2).

- Orden de 19 de octubre de 2006, por la que se crea el observatorio para la convivencia escolar en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. BORM de 2 de noviembre de 2006, 253, pp. 30724-30727.
- Orden de 29 de marzo de 2019, por la que se establecen los requisitos del documento de constatación de hechos presenciados por los docentes que ejerzan sus funciones en centros educativos de la Región de Murcia que impartan alguna de las enseñanzas no universitarias establecidas por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo de Educación. BORM de 3 de abril de 2019, 77, pp. 9921- 9923.
- Penalva, L.A. (2018, marzo). Perfiles de la violencia escolar. Víctima, agresor y espectadores. *III Congreso internacional virtual sobre la Educación en el Siglo XXI*.
- Pérez, J., & Nogareda, C. (1998). NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Servicio de Prevención de riesgos Laborales CARM. Prevención de riesgos específicos en centros educativos de la Región de Murcia. Recuperado el 30 de mayo de 2022, de [http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=3945&IDTIPO=100&RASTRO=c2659\\$m8862,3920](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=3945&IDTIPO=100&RASTRO=c2659$m8862,3920)
- Servicio de Prevención de riesgos Laborales CARM. Fichas Informativas de los riesgos de los lugares y puestos de trabajo y de las instalaciones del personal docente y no docente de los centros de: Educación Infantil y Primaria, Secundaria, Formación Profesional, Escuelas Oficiales de Idiomas, Enseñanza de Adultos, Centros de Educación Especial y otras Enseñanzas de Régimen Especial. CARM. Recuperado el 10 de mayo de 2022, de [http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=30400&IDTIPO=100&RASTRO=c2659\\$m8862,3920](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=30400&IDTIPO=100&RASTRO=c2659$m8862,3920)
- Sindicato Médico Navarro. (2021). Recomendaciones técnicas para la prevención de agresiones al personal sanitario. Recuperado el 30 de mayo de 2022, de <http://www.smn Navarra.org/prevencion-de-riesgos-laborales/>
- Tehull, F.J. (2012). L'Autoritat a l'educació, entre la modernitat i la postmodernitat. Anàlisi sociològica del concepte d'autoritat al Sistema Educatiu Català. Estudi comparatiu del model educatiu franquista i l'actual (1939-2011). Tesis Doctoral, Universidad de Lleida, Cataluña.
- UGT. (2022, junio). Boletín de Enseñanza. Recuperado el 20 de mayo de 2022, de <https://www.ugt-sp.es/sectores/ensenanza>

UGT-FETE. (2017). La violencia en los centros escolares. Recuperado el 20 de mayo de 2022, de https://riesgoslaborales.saludlaboral.org/wp-content/uploads/2017/02/vio_centros_escolares.pdf

University of Iowa Injury Prevention Research Center (2001, Febrero). Work-place violence. A report to the nation. Recuperado el 30 de mayo de 2022, de <https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/workplace-violence-report-nation>



8 ANEXOS



Región de Murcia
Consejería de Educación, Juventud y Deportes

ANEXO I

INFORME DE HECHOS CONSTATADOS POR EL PROFESORADO

Centro educativo:

Código: Localidad:

D/D^a con DNI nº,¹ del centro mencionado, de acuerdo con las facultades que le otorgan la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, modificada por la Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa y la Ley 1/2013, de 15 de febrero, de Autoridad Docente de la Región de Murcia, hace constar, en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades docentes, que el día de de a las horas, se han producido en su presencia los siguientes hechos²:

Haga clic aquí para escribir texto.

Y para que así conste a los efectos oportunos, se emite el presente informe, en
....., a de de

.....³

Fdo.:

^{1,3} Seleccione en el desplegable la opción que proceda (director, directora o docente)

² Se describirán detalladamente los hechos, la actividad docente de que se trate, las personas que hayan intervenido en su realización, el lugar y las circunstancias en que se han producido, así como los testigos que, en su caso, los hayan presenciado. No se incorporarán al relato de hechos juicios de valor, impresiones, opiniones o valoraciones jurídicas.

ANEXO II

PROTOCOLO DE ACTUACION EN CASO DE SINIESTRO O DENUNCIA A DETERMINADO EMPLEADO PUBLICO DE LOS CENTROS EDUCATIVOS

Cuando en un Centro Educativo se produce un siniestro (agresión, amenazas, insultos graves, abusos, etc.) en el que esté implicado como actor o como acusado un empleado público del Centro, la Dirección procederá conforme a las siguientes pautas:

a). Comunicación inmediata del suceso mediante una comunicación telefónica y vía FAX a :

b). Dirección General de Recursos Humanos y Calidad Educativa
Servicio de Prevención de Riesgos Laborales
Avda. La Fama, 15
30006 MURCIA
Teléfonos: 968 279811-12- 45- 02
FAX: 968 279834

c). Desde el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales una vez contactado con la Dirección del Centro y con los implicados en el hecho objeto de denuncia, se analizarán con detalle los acontecimientos y se adoptarán las medidas cautelares oportunas. En caso de mediar denuncia se solicitará copia de la misma.

d). Cualquier información referida al siniestro de referencia que se solicite por parte de los medios de comunicación al Centro o a los empleados implicados, con la finalidad de evitar malas interpretaciones, se derivará al Gabinete de Prensa de la Consejería de Educación, Universidades y Empleo, que será el único departamento competente a ese respecto.

e). Si el alcance del acontecimiento lo requiere, la Dirección del Centro valorará, si procede o no, llamar a las fuerzas de orden público para que intervengan, protegiendo o garantizando la seguridad de las personas, la continuidad del servicio educativo y la integridad de las instalaciones.

f). En caso de mediar denuncia, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales realizará las gestiones pertinentes para que proceda a la asignación de letrado que proporcione la asistencia jurídica necesaria al empleado público.

g). Si la situación que se deriva del siniestro provoca o puede inducir una situación de tensión, nerviosismo o que pueda tener efectos psicológicos negativos en el personal o en el alumnado, desde la Inspección Educativa o desde el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, y de forma inmediata, se dará parte a los Equipos Psicopedagógicos de la zona o al denominado Equipo de Convivencia.

ANEXO III

Protocolo para la prevención de situaciones de violencia

PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE VIOLENCIA DIRIGIDA A TRABAJADORES EN EL ÁMBITO DE LOS CENTROS EDUCATIVOS Y DE APOYO A LA ENSEÑANZA DEPENDIENTES DE LA CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y EMPLEO DE LA JUNTA DE EXTREMADURA



Servicio de Salud y Riesgos Laborales de Centros Educativos

JUNTA DE EXTREMADURA
Consejería de Educación y Empleo

Dirección General de Personal Docente

CATÁLOGO DE MEDIDAS PARA LA PREVENCIÓN DE CONDUCTAS VIOLENTAS EN LOS CENTROS EDUCATIVOS.

- Este documento ha sido elaborado en base al Protocolo de actuaciones ante posibles situaciones de violencia dirigida a trabajadores en el ámbito de los centros educativos y de apoyo a la enseñanza dependientes de la Consejería de Educación y Empleo de la Junta de Extremadura.
- Este catálogo de medidas, que no son las únicas que se pueden aplicar, tiene como objetivo que los centros lo puedan utilizar como guía para incrementar su nivel de seguridad si lo consideran necesario.
- Antes de comenzar con el análisis de las medidas, es conveniente reseñar que el éxito de su aplicación dependerá, en gran medida, de la implicación de los trabajadores, por lo que es muy conveniente la consulta y, en la medida de lo posible, la participación de los mismos en su diseño e implantación.
- Con objeto de facilitar la gestión del documento, las medidas se han clasificado en varios grupos:

A) Medidas a nivel organizativo:

- ➔ Difundir entre los miembros de la comunidad educativa el Protocolo de actuaciones ante posibles situaciones de violencia dirigida a trabajadores en el ámbito de los centros educativos y de apoyo a la enseñanza dependientes de la Consejería de Educación y Empleo de la Junta de Extremadura.
- ➔ Comunicar al Servicio de Salud y Riesgos Laborales de Centros Educativos cualquier accidente / incidente ocasionado por conductas violentas. Desde dicho Servicio, tras investigar los hechos, se propondrán medidas específicas y además se incluirá el suceso en el registro de agresiones que se integra en la memoria anual.
- ➔ Denunciar ante la Administración Educativa cualquier comportamiento de los trabajadores que se considere que pueda suponer alguna falta.
- ➔ Incluir en el Reglamento de Régimen Interior del Centro normas de convivencia para favorecer las relaciones entre todos los miembros de la comunidad educativa. El Servicio de Salud y Riesgos Laborales de Centros Educativos tiene publicadas en su página web algunas fichas de prevención que pueden servir de ayuda: "**Relaciones saludables entre trabajadores**", "**Conductas que no deben ser permitidas en el lugar de trabajo**", etc.

- Establecer en dicho Reglamento las medidas disciplinarias, a nivel de Centro, ante eventuales situaciones de violencia y aplicarlas con puntualidad y rigurosidad.
- Establecer, en el plan de emergencias del Centro, procedimientos de actuación claros en caso de agresión (qué hacer, dónde ir, cómo pedir auxilio, a quién, etc.). En caso de que produzca algún incidente, es conveniente evaluar la eficacia de las medidas previstas.
- Si se han registrado incidentes violentos, estudiar con los cuerpos de seguridad, posibles medidas: presencia de los mismos en momentos críticos, protocolos de comunicación, etc.

B) Medidas referentes al entorno de trabajo:

- Controlar el acceso de personas ajenas al Centro o a ciertas zonas del mismo, especialmente si se han producido incidentes con anterioridad. A tal fin debe estudiarse cuidadosamente:
 - ★ La organización de la entrada y salida de alumnos.
 - ★ El desarrollo de las actividades en jornada de tarde (en general hay menos personal) como tutorías, actividades formativas complementarias, etc.
- Distribución y disposición de los espacios:
 - ★ Ubicar las zonas de atención al público en lugares próximos a otros donde haya habitualmente más trabajadores (su simple presencia servirá de elemento disuasorio y, en caso de incidentes, podrán prestar ayuda rápida).
 - ★ Cuidar el diseño de las zonas de atención al público, evitando zonas que no sean visibles con facilidad desde espacios comunes.
 - ★ Si se registran incidentes, incrementar la distancia física entre trabajadores y público estableciendo zonas de acceso restringido para los primeros (con entrada independiente y sin comunicación entre ambas), instalando mostradores más altos y/o más anchos, ventanillas, etc.
 - ★ Habilitar zonas de espera confortables, con capacidad suficiente. Sería conveniente contar en las mismas, para amenizar eventuales esperas, con revistas, música suave, etc.
 - ★ Delimitar las zonas donde deban formarse las colas con cintas u elementos similares.
 - ★ Delimitar un espacio, junto a la zona de atención al público, que proporcione suficiente intimidad a trabajador y usuario.
 - ★ Hacer públicas las normas de comportamiento exigidas al público mediante carteles en las zonas de espera / atención al público.
- Mantener una buena iluminación tanto interior como exterior de las diferentes zonas utilizadas durante todo el horario de funcionamiento del Centro.

- Con objeto de reducir al mínimo imprescindible los niveles de estrés y ansiedad de las personas especialmente irritables:
 - ★ Mantener las dependencias del Centro en un buen estado de orden y limpieza.
 - ★ Disminuir el ruido ambiental al mínimo posible.
 - ★ Controlar los malos olores.
- En los centros en los que por sus características particulares sea necesario:
 - ★ Estudiar la necesidad de monitorizar las entradas y zonas de mayor riesgo.
 - ★ Dotar a los puestos de trabajo sometidos a mayor riesgo de sistemas de alarma que permitan avisar con facilidad de que se está sufriendo un incidente violento.
- Estas posibilidades deben tenerse muy en cuenta cuando se planifiquen reformas en el Centro, pues es el momento más adecuado para llevar algunas de ellas a la práctica.

C) Medidas relativas a procedimientos de trabajo:

- En momentos de mayor nivel de afluencia de usuarios (como en periodos de matriculación, gestión de becas o reclamaciones) regular la afluencia de público estableciendo un procedimiento de cita previa o fechas u horarios diferentes para cada trámite, para cada curso, etc.
- Habilitar mecanismos para la correcta gestión de colas: números, carteles informativos, etc.
- Informar a los usuarios acerca de los trámites, horarios, forma de efectuar quejas o sugerencias y cualquier otro aspecto que pueda serles de interés. De esta forma se reduce su incertidumbre y se minimizará su irritabilidad ante esperas u otros inconvenientes. Para ello pueden editarse folletos, carteles, etc.
- Atender las situaciones / momentos de mayor demanda de trabajo con el mayor número de trabajadores posible.
- Proporcionar a los trabajadores la formación e información necesaria antes de encomendar tareas que pudieran generar conflictos con el público.
- Evitar encargar a trabajadores sin experiencia este tipo de trabajo, al menos sin apoyo de un compañero.
- En aquellos centros que por sus características particulares, presenten tareas con un nivel mayor de riesgo:
 - ★ Rotar el personal que lleve a cabo las mismas.
 - ★ Evitar que dichas tareas se tengan que ejecutar en solitario.

D) Medidas a adoptar respecto a los trabajadores:

- Realizar una acogida correcta de los trabajadores en el Centro, facilitándoles la información y medios necesarios para el desempeño de su labor.
- Diseñar las tareas de forma que el trabajador tenga autonomía y control sobre el desarrollo de la misma y conozca los objetivos. Es recomendable un estilo de dirección no autoritario y fomentar, en la medida de lo posible, la participación de los trabajadores en la redefinición de las tareas y objetivos.
- Adoptar medidas para que la comunicación ascendente, descendente y horizontal sea fluida. Reuniones grupales periódicas, ya sean formales o informales, tablones de anuncios, correo electrónico, redes sociales, etc.
- Fomentar los vínculos sociales entre los trabajadores.
- Supervisar periódicamente la adaptación de los integrantes de la plantilla al Centro y al puesto de trabajo.
- Facilitar la formación de los trabajadores en habilidades sociales y control emocional con el fin de obtener competencias que les permitan afrontar situaciones de riesgo (tanto con personal del Centro como con personal ajeno al mismo) y gestionar su estrés con efectividad.
- Fomentar la formación en técnicas de relajación y la práctica de las mismas.



ANEXO IV



Región de Murcia
Consejería de Economía y Hacienda
Dirección General de la Función Pública
y Calidad de los Servicios



PREVENCIÓN-ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES CONFLICTIVAS Y AGRESIONES

PLAN DE FORMACIÓN MÍNIMA NECESARIA

ANEXO V

**PROTOCOLO DE PREVENCIÓN
Y
ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES EXTERNAS
SERVICIO DE PROTECCION DE MENORES**

UNIVERSITAS Miguel Hernández

SECCION DE PROTECCION Y TUTELA
