



PIANO DI PREVENZIONE E GESTIONE DELLE CRISI COMPORTAMENTALI

1. Introduzione

- [1.1 Cosa si intende per crisi comportamentale?](#)
- [1.2 Cosa NON è una crisi comportamentale](#)
- [1.3 Il piano di prevenzione e gestione delle crisi comportamentali a scuola](#)
- [1.4 Le crisi comportamentali sono intenzionali?](#)
- [1.5 Le crisi comportamentali costituiscono un evento traumatico?](#)
- [1.6 Di cosa si occupa la Scuola nella gestione delle crisi comportamentali?](#)
- [1.7 Errori comuni nella gestione delle crisi comportamentali:](#)
- [1.8 Perché le punizioni non funzionano?](#)
- [1.9 Crisi comportamentali e sofferenza](#)
- [1.10 Sviluppare identità positive](#)
- [1.11 La maturazione formativa ed emotiva](#)

2. Il comportamento e la sua funzione

- [2.1 Schema per la valutazione del comportamento](#)
- [2.2 Esempio di valutazione del comportamento](#)
- [2.3 Cosa innesca il comportamento errato?](#)
- [2.4 Quali sono le funzioni che si rilevano più frequentemente?](#)

3. Osservazione e documentazione della crisi

3.1 Osservazione

[MODELLO PER L'ANALISI FUNZIONALE DELLA CRISI COMPORTAMENTALE](#)

3.2 Descrizione

[VERBALE DI DESCRIZIONE DI UNA CRISI COMPORTAMENTALE](#)

3.3 Prevenzione

[MODELLO PER LA PREVENZIONE DELLE CRISI COMPORTAMENTALI](#)

[SCHEDA DI AUTO-RIFLESSIONE](#)

4. Gestione

4.1 Chi è in pericolo durante la crisi?

4.2 Il contenimento

[4.2.1 Il contenimento emotivo e relazionale e la de-escalation](#)

[4.2.2 Il contenimento ambientale](#)

[4.2.3 Il contenimento fisico](#)

4.3 Il debriefing educativo

[MODELLO PER LA REGISTRAZIONE DELLE PROCEDURE DI DEBRIEFING DOPO UNA CRISI COMPORTAMENTALE](#)

4.4 Modifica dell'orario e della modalità di frequenza

[MODELLO PER PROTOCOLLO DI PLESSO PER LA GESTIONE DELLE CRISI](#)

1. Introduzione

1.1 Cosa si intende per *crisi comportamentale*?

Con l'espressione ***crisi comportamentale*** si riassume una vasta gamma di **comportamenti esplosivi, con aggressività fisica e verbale, che un numero crescente di bambini e ragazzi potrebbe presentare a scuola, a casa o nei vari contesti di vita.**

Si tratta di comportamenti dirompenti e distruttivi che potrebbero comportare un rischio sia per chi li mette in atto, sia per le persone circostanti: la vasta gamma di comportamenti comprende ad esempio lancio di oggetti, colpire in vario modo alunni o insegnanti, autolesionismo (morsi, schiaffi, etc.)

Le crisi comportamentali non riguardano esclusivamente gli alunni che presentano già una diagnosi o una certificazione (per esempio disabilità intellettiva, ADHD, disturbo oppositivo-provocatorio, autismo...): potrebbero capitare anche a persone che stanno affrontando una situazione transitoria di fragilità.

È bene precisare che affrontare il problema delle crisi comportamentali collegandolo esclusivamente a una diagnosi (ad esempio: "Giorgia fa così perché è autistica, Marco fa così perché ha l'ADHD) non rappresenta una corretta prospettiva per comprendere e gestire le crisi.

L'eventuale diagnosi non è la causa diretta delle crisi comportamentali ma determina le difficoltà che le generano se la persona non viene adeguatamente supportata: difficoltà comunicative, di gestione dei sentimenti, di autocontrollo, di aggressività, di impulsività, di stima di sé.

La ricerca ha dimostrato che molto spesso le situazioni sono modificabili, soprattutto in età evolutiva: è possibile ridurre l'intensità e la frequenza delle crisi e, in alcuni casi, si possono addirittura estinguere. È possibile perciò intervenire sull'ambiente e sulle strategie educative nelle situazioni di crisi comportamentale, sia in termini di prevenzione, sia in termini di azione.

1.2 Cosa NON è una crisi comportamentale

Non rappresenta una crisi comportamentale ogni comportamento consapevole, volontario e pianificato, che sia di lieve gravità (irrequietezza, indisciplina, arroganza,

turpiloquio...) o di maggiore entità (bullismo, cyberbullismo, delinquenza, violenza, molestie, omofobia...), per i quali sono previste altre strategie di prevenzione e contenimento.

1.3 Il piano di prevenzione e gestione delle crisi comportamentali a scuola

Il piano di prevenzione e gestione delle crisi comportamentali è uno strumento fondamentale per consentire alle scuole di affrontare le situazioni in modo specifico, organizzato, competente. La scuola inoltre ha il dovere di predisporre il piano in quanto è il contesto in cui gli alunni passano molto tempo e coltivano molte relazioni sociali.

È evidente che la corretta applicazione del piano non riguarda esclusivamente l'Istituto: le crisi comportamentali possono derivare da condizioni che trovano origine in problemi personali, familiari e sociali degli allievi. Per questo motivo è indispensabile la collaborazione di tutte le parti: scuola, famiglia, servizio sanitario, servizi sociali e altre istituzioni presenti sul territorio.

Al manifestarsi di crisi comportamentali, si deve stringere una stretta alleanza al fine di delineare interventi specifici e coerenti.

1.4 Le crisi comportamentali sono intenzionali?

Le crisi comportamentali NON sono intenzionali, nel senso che la persona, nel momento in cui si innesca e si manifesta la crisi, non ne ha la consapevolezza. La persona che le manifesta perciò non sceglie volontariamente di colpirsi, di colpire, di distruggere.

Quindi, da parte del mondo adulto, agire sul piano puramente punitivo o repressivo non serve, in quanto non incide sulla vera causa; la crisi è generata da una serie di difficoltà (la maggiore è la difficoltà di comunicazione, cioè non riesco a comunicare quanto sto provando) o di vere e proprie incapacità di comportarsi in altro modo: è a queste che bisogna porre rimedio per cercare di migliorare realmente la situazione.

Non bisogna MAI confondere la persona con il comportamento che manifesta, soprattutto nel linguaggio con cui si descrivono gli eventi o con cui si interviene parlando sia all'alunno stesso, sia ai compagni. Non si può dire "tu sei un irresponsabile" oppure "sei aggressivo".

L'alunno, per diventare collaborativo, deve essere convinto di poter cambiare il proprio comportamento. Diversamente, si sentirà condannato a peggiorare in continuazione.

1.5 Le crisi comportamentali costituiscono un evento traumatico?

La definizione tecnica di evento traumatico è complessa ma le crisi comportamentali non dovrebbero mai essere sottovalutate o affrontate con superficialità.

Per una persona quindi può essere traumatico avere o essere coinvolta in una crisi comportamentale acuta.

Va inoltre sottolineato che le conseguenze traumatiche si accumulano nel tempo, andando a costituire un *continuum* doloroso e angosciante, che può avere anche conseguenze gravi dal punto di vista psicologico.

1.6 Di cosa si occupa la Scuola nella gestione delle crisi comportamentali?

La scuola si occupa in primo luogo di comprendere quali condizioni e situazioni determinano con maggiore frequenza la comparsa delle crisi comportamentali, cercando successivamente di individuare quali modifiche sia possibile apportare e quali percorsi didattici possano risultare di supporto (per esempio, percorsi sull'educazione emotiva, sulla gestione della rabbia e dell'aggressività, sulla comunicazione...).

In secondo luogo, la Scuola deve imparare a prevenire e gestire la crisi comportamentale in modo consapevole e pianificato.

La Scuola NON può occuparsi della ricerca delle cause remote, cliniche, famigliari o sociali delle crisi comportamentali poiché è compito degli specialisti, ma **può sicuramente offrire il proprio contributo attraverso l'osservazione e la predisposizione di un ambiente inclusivo.**

1.7 Errori comuni nella gestione delle crisi comportamentali:

Cosa non fare	Cosa fare
1) Limitarsi a definire il problema di comportamento come appare, senza capire qual è la sua funzione	1) Cercare di capire quali sono le funzioni del problema di comportamento. Chiedersi "cosa guadagna" la persona dal comportamento.
2) Chiedere "perché fai così": la persona non è consapevole del suo comportamento	2) Effettuare un'analisi funzionale del comportamento
3) Quando un approccio non funziona, intensificarlo	3) Quando un approccio non funziona, cambiarlo
4) Fissare troppe regole di classe e poi non farle rispettare o farle rispettare in modo fluttuante	4) Fissare poche regole chiare e discusse con la classe, accertarsi che tutti (adulti e ragazzi) le abbiano comprese, applicarle in modo costante e con coerenza
5) Trattare tutti i problemi di comportamento come se dipendessero dalla volontà (NON VUOLE), anziché considerare che molto	5) Identificare i problemi che dipendono da incapacità/impossibilità dell'allievo (tutti i NON PUÒ) al fine di avviare percorsi di

spesso l'alunno manca delle abilità necessarie per comportarsi diversamente (NON PUÒ)	apprendimento o individuare modalità di sostituzione
6) Non occuparsi abbastanza di cosa succede nei "momenti di transizione" tra un insegnante e un altro, tra uno spazio e un altro, tra una attività e un'altra, in mensa, negli intervalli...	6) Curare le transizioni perché è nei momenti di passaggio, in cui c'è meno strutturazione e meno vigilanza, che più facilmente si creano situazioni di tensione
7) Ignorare tutto/non ignorare nulla. Una delle strategie per depotenziare un comportamento negativo è quello di ignorarlo, ma ciò è possibile soltanto se si tratta di cose di poco conto. Per contro, intervenire sempre su tutto crea una tensione insopportabile e blocca la vita della classe	7) Individuare quali sono i comportamenti da affrontare assolutamente (i più gravi, i più pericolosi, i più destabilizzanti, quelli che generano altri problemi a grappolo, ...) e agire su questi uno alla volta. Ignorare le piccole cose (non inserendole ovviamente nelle regole della classe)
8) Eccedere nelle punizioni. L'eccesso di punizioni (che non può comunque superare determinati limiti) determina una progressione dalla quale la Scuola non può che uscire sconfitta (perché anche sospendere un alunno è una sconfitta)	8) Attivare percorsi di supporto ai comportamenti positivi, sottolineandoli e premiandoli. Usare le punizioni soltanto con estrema cautela.
9) Smettere di avere fiducia nell'alunno e farlo sentire abbandonato al proprio comportamento	9) Avere fiducia nell'alunno: il comportamento può sempre cambiare
10) Identificare la persona con il suo comportamento. Il comportamento può essere sbagliato ma la persona non lo è mai	10) Trovare vie positive per far sentire accolto e stimato l'alunno problematico, individuare i punti di forza, le capacità, i talenti, le potenzialità
11) Colpevolizzare la famiglia	11) Cooperare con la famiglia, coinvolgendo se necessario anche ASL e Servizi sociali
12) Impostare un rapporto simmetrico e alla pari tra insegnante e alunno	12) Prendere le adeguate distanze dalle situazioni per essere in grado di controllarsi e di agire secondo quanto programmato

1.8 Perché le punizioni non funzionano?

Le punizioni non funzionano, in genere, perché non possono incidere sulle difficoltà da cui dipendono le crisi comportamentali. Inoltre presentano degli evidenti limiti oltre i quali non è più possibile intervenire.

In questo documento non ci si sofferma volutamente su quanto avviene in altre sfere della vita della persona, ma ambito scolastico la massima punizione possibile è la sospensione: gli studenti che vivono la scuola come fonte di ansia e di disagio ne trarrebbero, paradossalmente, giovamento. Si andrebbero perciò a rafforzare tutte le motivazioni che

portano lo studente alla crisi. Per gli altri invece diventa un allontanamento che va a peggiorare tutte le situazioni di inadeguatezza che un alunno può avere, poiché si sentirebbe escluso.

Inoltre, in caso di alunni con disabilità intellettive, è difficile che essi possano effettivamente comprendere il legame tra un comportamento, le sue conseguenze e l'allontanamento da scuola: la rigidità di pensiero, le capacità mnemoniche ridotte, i limiti di comprensione dei nessi causali, le difficoltà di gestione del tempo, le scarse capacità di regolazione emotiva, sono tutti elementi che rendono inefficaci le punizioni poiché la persona non le può comprendere.

1.9 Crisi comportamentali e sofferenza

Le crisi comportamentali sono SEMPRE indice di un alto grado di sofferenza nell'alunno, indipendentemente da come la crisi si manifesta.

Anche gli alunni più provocatori hanno al fondo una serie di problemi che determinano in loro inadeguatezza sociale, comunicativa, comportamentale, senso di isolamento, paura. Se si guarda alla persona soltanto dal punto di vista della crisi comportamentale, non si avrà mai la possibilità di aiutarla veramente.

L'alunno va considerato nel suo insieme e nel suo contesto di vita e di Scuola. Va osservato, per comprenderlo, nelle sue difficoltà e nei suoi punti di forza. Soltanto così Scuola, famiglia e società potranno avere la speranza di fornirgli un aiuto sostanziale.

Non essendo un comportamento volontario, la colpevolizzazione dell'alunno non serve a nulla, anzi rischia di generare ulteriore aggressività e senso di inadeguatezza.

Anche le punizioni spesso sono inefficaci, anzi, finiscono per generare una progressione che si conclude comunque con una sconfitta degli adulti di riferimento.

Il più delle volte non serve neppure chiedere "perché ti comporti così?": se l'alunno fosse in grado di ragionare, se fosse pienamente consapevole dei propri sentimenti e sapesse gestirli, non ci sarebbero crisi comportamentali.

Il dialogo con gli alunni deve sempre rimanere aperto, compatibilmente con le sue capacità comunicative, ma si devono individuare e utilizzare canali e livelli opportuni. **A tal proposito è importante tenere aperto il dialogo anche con tutti gli altri studenti a patto di NON COINVOLGERE MAI gli altri alunni nella gestione diretta della crisi comportamentale ma ATTRAVERSO IL DIALOGO, INSEGNARE LORO AD ALLONTANARSI E A METTERSI IN SICUREZZA, eventualmente chiamando altri docenti in aiuto, ma senza movimenti scomposti, senza urlare, senza isterismi.** Il contenimento di una crisi comportamentale riguarda esclusivamente gli adulti, a ciò specificamente formati.

1.10 Sviluppare identità positive

Il compito della scuola non si limita alla semplice trasmissione dei contenuti disciplinari: la scuola sostiene anche la crescita emotiva e relazionale degli studenti, poiché essa, oltre a fornire le fondamenta per il futuro della persona, costituisce una base essenziale per garantire la disponibilità ad apprendere.

Un alunno che ha difficoltà di comunicazione e regolazione emotiva è in costante allerta: non ha le riserve di energia e lo spazio mentale e psichico necessari a sostenere il lavoro scolastico.

L'organizzazione della classe e le metodologie d'insegnamento devono quindi consentire a tutti gli alunni di sviluppare identità positive, promuovendo le capacità e gli interessi di ogni studente, favorendo lo sviluppo emozionale e relazionale di ciascuno e la capacità di lavorare in gruppo.

1.11 La maturazione formativa ed emotiva

Il coinvolgimento di ciascun alunno nella propria maturazione formativa, emotiva e relazionale passa attraverso molti aspetti:

- creare un ambiente rilassato e accogliente;
- strutturare spazi, tempi e attività volti a diminuire le tensioni;
- individuare modalità per scaricare eventuali tensioni;
- individuare poche regole essenziali e adatte al livello di ciascun ragazzo in difficoltà (non è vero che le regole devono essere uguali per tutti: un alunno con disabilità intellettiva non sempre può avere le stesse regole di un alunno con sviluppo regolare);
- osservazione e valutazione funzionale (cosa fanno gli alunni e per quali finalità);
- individuare, programmare e attuare interventi proattivi per l'alunno e per la classe (costruzione del sentimento positivo di se stessi e degli altri, costruzione di gruppi inclusivi, sviluppo delle potenzialità e delle caratteristiche individuali, rispetto e amicizia, attività *peer to peer*...);
- individuare eventuali carenze (ad esempio nella capacità di comunicazione, nell'autocontrollo, nel rispetto del turno di parola, nella tolleranza alla frustrazione) e attivare percorsi didattici mirati a colmare queste lacune;
- insegnare comportamenti alternativi a quelli negativi (per esempio, se un bambino tira i capelli degli alunni che si avvicinano o dell'adulto di riferimento, valutare cosa desidera ottenere attraverso il gesto e offrire una risposta adeguata al bisogno);
- individuare e attivare un efficace sistema di rinforzo dei comportamenti positivi;
- riflettere sugli stili relazionali, comunicativi e di insegnamento adottati in classe e individuare quelli meno aggressivo ma più efficaci e autorevoli;
- organizzare una *routine* delle attività e avvisare sempre l'alunno di eventuali cambi;
- valutare l'utilità di strumenti quali la *token economy* o i contratti educativi, confrontandosi sempre con gli specialisti per attuarle in maniera coerente con le attività extrascolastiche.

2. Il comportamento e la sua funzione

Le crisi comportamentali sono generate da condizioni di fragilità degli alunni che le mettono in atto e sono attivate e potenziate in relazione alle risposte del contesto: se tali risposte, anche involontariamente, rendono efficace la crisi, la frequenza degli episodi aumenterà inevitabilmente.

Per questo motivo **è necessario capire quali sono le funzioni a cui una crisi comportamentale assolve, come ripristinare comportamenti corretti e come evitare di confermare comportamenti disfunzionali.**

Chiaramente si tratta di formulare ipotesi, che vanno verificate. Nella valutazione di inadeguatezza di un comportamento non va assolutamente fatto passare il messaggio di inadeguatezza alla persona: il comportamento può essere socialmente inadeguato ma **alla persona va sempre data accoglienza e rispetto**; soltanto in questo modo si potranno trovare e insegnare modalità di comportamento socialmente adatte e contemporaneamente efficaci.

2.1 Schema per la valutazione del comportamento

La valutazione del comportamento segue i seguenti passi:

1. osservazione;
2. valutazione funzionale del comportamento;
3. sviluppo delle ipotesi sulla funzione della crisi comportamentale;
4. verifica delle ipotesi sulla funzione;
5. programmazione delle attività necessarie affinché la funzione del comportamento sia raggiunta attraverso altri comportamenti socialmente accettabili.

2.2 Esempio di valutazione del comportamento

Uno studente viene segnalato perché lancia i libri e si rifiuta di lavorare. Durante le crisi viene accompagnato fuori dall'aula.

1. **Osservazione**: emerge che lo studente ha queste crisi durante i momenti di lettura. Lo studente, con difficoltà di lettura, ha un libro semplificato.
2. **Valutazione funzionale del comportamento**: la crisi, dal momento che viene contenuta fuori dall'aula, gli consente di evitare il momento di lettura.
3. **Sviluppo delle ipotesi sulla funzione della crisi comportamentale**: si ipotizza che lo studente abbia queste crisi perché si accorge di avere un libro diverso dagli altri e non accetta le proprie difficoltà.

4. **Verifica delle ipotesi sulla funzione**: si assegna a tutti gli alunni la stessa lettura. Eventualmente ci si può accordare con la famiglia dell'alunno per preparare in anticipo la lettura a casa, in modo che si senta pronto.
5. **Programmazione delle attività necessarie affinché la funzione del comportamento sia raggiunta attraverso altri comportamenti socialmente accettabili**: occorre lavorare a breve termine creando un clima di classe rilassando, in modo che si smorzino eventuali confronti e nessuno possa vestire i panni del *leader* negativo. Occorre anche lavorare a lungo termine sulla creazione di un'identità positiva dello studente, con l'aiuto della famiglia e degli specialisti, in modo che possa accogliere le proprie difficoltà e costruire la propria autostima.

2.3 Cosa innesca il comportamento errato?

Lo scenario che segue o precede una crisi comportamentale non può fungere da deterrente per lo studente. Non è detto inoltre che la prima formulazione delle ipotesi sia quella giusta: se la crisi comportamentale si ripete, significa che la funzione del comportamento non è stata compresa e che nell'ambiente circostante si è verificato qualcosa che l'ha rinforzata. Finché la risposta dell'ambiente sarà funzionale a ciò che desidera l'alunno, i comportamenti e le crisi saranno più frequenti.

Esempio:

- un alunno si agita e urla;
- tutti gli adulti di riferimento corrono verso di lui per calmarlo;
- la funzione del comportamento è attirare l'attenzione degli adulti;
- l'alunno continuerà ad agitarsi e a urlare ogni volta che avrà bisogno di attenzione.

Strategia possibile:

- concordare con le persone circostanti di non reagire con urla e movimenti scomposti o improvvisi;
- se necessario, mettere in sicurezza gli altri alunni;
- parlare all'alunno con un tono di voce pacato e adempiere alla richiesta di attenzione quando anche l'alunno adotterà lo stesso tono di voce.

2.4 Quali sono le funzioni che si rilevano più frequentemente?

In genere un comportamento è funzionale a ottenere attenzione, ma anche un oggetto desiderato, un'attività gratificante o a scaricare la rabbia, la tensione e la frustrazione. È funzionale anche a evitare attività e luoghi o situazioni non graditi, compresi gli stimoli sensoriali che causano fastidio o dolore.

Lo stesso comportamento può assolvere funzioni diverse in situazioni differenti, come diversi comportamenti possono assolvere alla stessa funzione.

Un comportamento viene perciò rinforzato ogni volta che la persona ottiene ciò che desidera ed evita ciò che la infastidisce.

Questo meccanismo però non viene attivato in forma cosciente e volontaria: per questo motivo **la colpevolizzazione non serve a nulla, poichè rischia oltretutto di suscitare una risposta aggressiva e di aumentare nella persona senso di inadeguatezza.**

Come già detto in precedenza, è importante anche non dare mai ad altri alunni il compito di gestire la crisi comportamentale: è invece necessario insegnare agli altri alunni ad allontanarsi e mettersi in sicurezza in tutta calma, senza urlare, evitando di compiere gesti improvvisi ed eventualmente rendendosi utili andando a chiamare altre figure di riferimento.

3. Osservazione e documentazione della crisi

3.1 Osservazione

Cottini propone una valutazione pensata per i ragazzi con autismo ma il contributo è valido per la prevenzione, gestione e documentazione di tutte le crisi comportamentali.

<http://archivi.istruzioneer.it/emr/sfp.unical.it/modulistica/Cottini%20-%20%20Problemi%20comportamentali%20a%20scuola.pdf>

Riassumendo, è utile rispondere alle seguenti domande:

1. qual è il comportamento che si ripete nella crisi?
2. Quali sono le situazioni in cui si presentano più facilmente le crisi?
3. Quale funzione o scopo assolve la crisi nei diversi contesti?
4. Cosa facciamo noi per rinforzare questo comportamento e quindi mantenerlo?
5. Cosa dobbiamo fare per evitare di rinforzare il comportamento?
6. Cosa dobbiamo fare per insegnare alla persona come assolvere la stessa funzione con comportamenti socialmente accettabili?

Si propone il seguente modello per l'analisi funzionale della crisi: il modello può essere adattato in base alle esigenze di ogni alunno.

MODELLO PER L'ANALISI FUNZIONALE DELLA CRISI COMPORTAMENTALE

Alunno/a:	
Data:	
Descrizione del contesto in cui si è verificata la crisi	
Breve descrizione del contesto e dell'attività svolta:	
L'alunno/a, attraverso il comportamento, ha evitato qualche attività o richiesta?	
Il comportamento ha portato l'alunno/a a ottenere qualcosa che desiderava?	
L'alunno aveva ricevuto indicazioni sull'attività da fare?	
L'alunno stava lavorando in autonomia e attraverso il comportamento ha ottenuto attenzione?	
L'alunno poteva avere una necessità fisica che non è stato in grado di esprimere? (fame, sete, stanchezza...)	
Erano presenti elementi di disturbo sensoriale? (luci, rumori, odori, situazioni non strutturate...)	
Erano presenti nel contesto tensioni o altri motivi di frustrazione? (motivazioni riguardanti sia l'alunno stesso, sia i compagni; per esempio litigi, rimproveri, note...)	
L'alunno/a si è trovato in una situazione inattesa?	
Era presente una persona che l'alunno/a non conosce?	
Elaborazione di ipotesi sulla funzione del comportamento/della crisi	
Evitamento	Ottenimento
Scarico della tensione	Scarico sensoriale
Sostituzione di capacità comunicative	Scarico emotivo
Possibili strategie di prevenzione	
Sulla base degli elementi raccolti, elaborare una breve descrizione:	

Docenti che hanno compilato il documento:

3.2 Descrizione

Come spiegato nella parte precedente, le crisi comportamentali si manifestano in tante e diverse condizioni e in modo direttamente proporzionale alla difficoltà della persona nell'adattarsi all'ambiente, nella gestione delle situazioni, nell'agire e reagire agli stimoli con comportamenti e modalità socialmente accettate.

La scuola, oltre alla responsabilità educativa e didattica, ha anche il dovere giuridico di assicurare l'incolumità delle persone e la salvaguardia dei beni.

Per questo motivo ha necessità di analizzare le crisi comportamentali, individuando percorsi che consentano sia di prevenirle e ridurle, sia di affrontarle con sicurezza e rispetto quando comunque si presentano.

Il linguaggio che descrive cosa fa il ragazzo durante una crisi, deve essere specifico, analitico e non deve contenere espressioni "giudicanti" (aggressivo, non cooperante, violento, maleducato, ...).

Se l'alunno urla, calcia, morde, sputa, sono questi i termini che vanno usati.

Chi legge deve comprendere esattamente cosa fa l'alunno come se assistesse direttamente alla scena.

Documentare la crisi in modo preciso e puntuale serve per poter effettuare un'accurata analisi della situazione, al fine di comprendere cosa la determina e fornire le informazioni anche alle altre parti coinvolte (famiglia, Dirigente Scolastico, specialisti...).

Inoltre la documentazione diventa fondamentale in caso di gravi conseguenze che rendono inevitabile l'intervento dei soccorsi, delle forze dell'ordine e dell'autorità giudiziaria.

VERBALE DI DESCRIZIONE DI UNA CRISI COMPORTAMENTALE

Il modulo va redatto entro 24 ore e inviato al Dirigente Scolastico, il quale può decidere, se necessario, di trasmetterlo alle altre parti coinvolte.

Il modulo va inoltre inviato alla Segreteria, che provvederà a inserirlo nel fascicolo personale.

Informazioni generali

Plesso	
Data	
Ora di inizio della crisi	
Ora di fine della crisi	
Docenti, collaboratori ed eventuali altre figure professionali presenti (educatori, assistenti alla persona...)	
È stata chiamata la famiglia?	
Sono stati chiamati i soccorsi? <u>Se sì, compilare il modulo di registrazione della chiamata</u>	

Informazioni sull'alunno/a

Cognome e nome	
L'alunno/a ha una certificazione L.104/92? <u>Se sì, specificare cosa riferisce la diagnosi ed eventuali indicazioni degli specialisti</u>	
L'alunno/a ha una certificazione L.170/2010? <u>Se sì, specificare cosa riferisce la certificazione ed eventuali indicazioni degli specialisti</u>	
L'alunno/a soffre di altri problemi di salute	

che non rientrano nelle precedenti categorie?	
L'alunno/a assume farmaci? Se sì, sono stati segnalati eventuali effetti collaterali?	
L'alunno/a è in carico ai servizi sociali? <u>Se sì, specificare eventuali indicazioni degli specialisti</u>	

Descrizione del contesto in cui è avvenuta la crisi

Locali scolastici coinvolti	
Attività in corso	

Descrizione dei comportamenti messi in atto durante la crisi

	Livello di intensità del comportamento				Durata approssimativa in minuti
	Bassa	Media	Alta	Altissima	
Urla					
Calci					
Morde sè stesso					
Morde gli altri					
Strattona o colpisce altre persone					
Colpisce o distrugge oggetti					
Lancia oggetti verso gli altri					
Si strappa i					

capelli					
Strappa i capelli agli altri					
Sbatte la testa contro il muro, gli oggetti o il pavimento					
Si strappa i vestiti					
Strappa i vestiti agli altri					
Si graffia					
Graffia altre persone					
Utilizza un linguaggio volgare verso sè stesso					
Utilizza un linguaggio volgare verso gli altri					
Minaccia i presenti					
Minaccia di uccidersi					
Altro					

Analisi dell'inizio e della conclusione della crisi

<p>Ci sono stati segnali di agitazione e/o conflitto prima dell'inizio della crisi? Per esempio segnali di aumento della tensione, dello stress, rifiuto del lavoro, contrasti con qualcuno?</p>	
--	--

<u>Se sì, descriverli</u>	
Sono stati effettuati dei tentativi di decompressione? Se sì quali e con quale esito?	
La famiglia, nei giorni precedenti, ha segnalato episodi di rabbia, crisi o altre problematiche accadute in ambito extrascolastico?	
Cosa stava facendo esattamente l'alunno prima della crisi?	
Cosa stavano facendo i compagni?	
Come si sono comportati i compagni durante la crisi?	
Quali adulti sono intervenuti e come?	

Condizioni fisiche dell'alunno/a durante e dopo la crisi

Breve osservazione descrittiva (colorito rosso o pallido, respiro affannoso o debole, livello di coscienza, ferite, lividi, risposte fisiologiche osservabili come scialorrea, tremore, vomito...)	
--	--

Descrizione dei danni legati alla crisi

L'alunno/a presenta lividi o ferite	
Altre persone coinvolte presentano lividi o ferite	
Oggetti personali dell'alunno danneggiati (materiale scolastico, occhiali, vestiti...)	
Oggetti danneggiati appartenenti ad altre persone (materiale scolastico, occhiali, vestiti...)	
Danni a dotazioni scolastiche (banchi, sedie, muri, vetri, materiale didattico...)	
Danni a terze persone esterne alla scuola e presenti al momento della crisi	

Informazioni sul contatto con la famiglia

Chi ha contattato la famiglia?	
La famiglia è stata avvisata durante o dopo la crisi?	
La famiglia è intervenuta durante la crisi e con quali modalità?	

Il presente modulo viene:

- redatto dai docenti che hanno assistito alla crisi;
- inviato al Dirigente scolastico, il quale può decidere di trasmetterlo alle altre parti coinvolte (specialisti, servizi sociali, forze dell'ordine, assicurazioni);
- allegato al fascicolo personale dell'alunno.

Cognome, nome e firma di chi ha provveduto agli adempimenti

VERBALE DI CHIAMATA AL 112

Il modulo va redatto entro 24 ore e inviato al Dirigente Scolastico, il quale può decidere, se necessario, di trasmetterlo alle altre parti coinvolte.

Il modulo va inoltre inviato alla Segreteria, che provvederà a inserirlo nel fascicolo personale.

Alunno/a	
Luogo e data di nascita	
Ora di chiamata al 112	
Nominativo della persona che ha chiamato il 112	
Sintesi delle informazioni fornite al 112 (<u>le chiamate vengono registrate e le forze dell'ordine possono accedervi in caso di necessità</u>)	
Sintesi delle istruzioni date dall'operatore	
Ora di arrivo dell'ambulanza	
Se l'alunno NON viene trasportato al Pronto Soccorso	
Sintesi delle motivazioni esposte dai medici/paramedici (allegare eventuale documentazione)	
Se l'alunno viene trasportato al Pronto Soccorso	
Nome di chi ha accompagnato l'alunno/a in ambulanza	
Compilare solo se l'alunno/a NON viene accompagnato in ambulanza da un genitore	
Località del Pronto Soccorso in cui è stato trasportato l'alunno	
Ora di arrivo al Pronto Soccorso	
Ora di arrivo dei genitori	
Ora in cui la persona che ha accompagnato l'alunno lascia il Pronto Soccorso	

Il presente modulo viene:

- redatto dal personale che ha effettuato la chiamata;
- inviato al Dirigente scolastico, il quale può decidere di trasmetterlo alle altre parti coinvolte;
- allegato al fascicolo personale dell'alunno.

Cognome, nome e firma di chi ha provveduto agli adempimenti

Per la denuncia di infortunio/danni relativa ad altre persone coinvolte, si rimanda ai moduli già in uso nell'Istituto.

3.3 Prevenzione

Il percorso di prevenzione definisce quali percorsi attivare per cercare di ridurre la frequenza delle crisi.

Per gli alunni che hanno già un PDP o un PEI è possibile definire le strategie di prevenzione all'interno di tali documenti.

Per chi non ha una certificazione è possibile invece utilizzare il modulo seguente, che comprende comunque domande-guida utili anche per la compilazione dei suddetti documenti.

MODELLO PER LA PREVENZIONE DELLE CRISI COMPORTAMENTALI

Alunno/a:	
Anno scolastico:	
Approvato dal Consiglio di classe in data:	
Approvato dalla famiglia in data:	
Allegati:	
<p>Funzione individuata come prioritaria</p> <p>Esempi: comunicare le proprie necessità, evitare iperstimolazioni sensoriali, scaricare la tensione...</p>	<p>Obiettivi</p>
<p>Interventi sull'ambiente di apprendimento</p> <p>Esempi: ambiente scolastico più ordinato, eliminazione degli stimoli sensoriali eccessivi, poche e chiare regole di comportamento condivise con tutti, riorganizzazione degli spazi...</p>	<p>Obiettivi</p>
<p>Interventi sull'organizzazione del lavoro scolastico</p> <p>Esempi: definire unità di lavoro compatibili con i tempi d'attenzione dell'alunno e i momenti di decompressione, attività a gruppi, pluralità di linguaggi e di mediatori...</p>	<p>Obiettivi</p>

Infine, la persona è collaborativa e ha già affrontato un percorso di consapevolezza, è possibile proporre dei momenti di auto-riflessione con il supporto di una figura adulta di riferimento.

SCHEDA DI AUTO-RIFLESSIONE

Nome:			
Classe:			
Data:			
Quando mi sento stressato:			
	SEMPRE	A VOLTE	MAI
Mi arrabbio			
Rompo qualcosa			
Prendo a pugni gli oggetti			
Prendo a pugni me stesso			
Urlo			
Reagisco senza pensare			
Scappo			
Sbatto le porte			
Dico parolacce			
Spingo o strattono le persone			
Prendo a pugni gli altri			
Insulto le persone			
Altro:			
Cosa mi fa "scattare"			
	SEMPRE	A VOLTE	MAI
Non essere ascoltato/compreso			

Troppo rumore			
Stare da solo o non sapere cosa fare			
Non ottenere ciò che voglio			
Annoiarmi			
Sentirmi deriso/preso in giro			
Sentirmi escluso			
Non riuscire a portare a termine un compito			
Sentirmi sotto pressione			
Sentirmi tradito			
Se succede qualcosa che non mi aspettavo			
Essere insultato/offeso/aggrredito			
Avere paura			
Altro:			
I miei segnali di allarme			
	SEMPRE	A VOLTE	MAI
Divento rosso in faccia			
Sudo			
Digrigno i denti			
Stringo i pugni			
Alzo la voce			
Vado vicino a chi mi infastidisce			
Non riesco a stare fermo			

Mi manca il respiro o respiro in modo affannoso			
Altro:			
Quello che mi calma			
	SEMPRE	A VOLTE	MAI
Stare da solo			
Parlare con gli amici			
Parlare con un adulto			
Fare una passeggiata o una corsa			
Praticare i miei <i>hobbies</i> (disegno, musica, sport...)			
Vedere video o serie tv			
Altro:			
Cosa vorrei che facessero gli adulti quando entro in crisi			
Ascoltarmi			
Parlarmi con un tono di voce pacato			
Darmi la possibilità di stare per conto mio			
Altro:			
Cosa NON dovrebbero fare gli adulti quando sono in crisi (urlarmi contro, ricordarmi le regole, mettermi in punizione, contenermi fisicamente...)			

4. Gestione

La gestione della crisi è la fase più delicata, in quanto va deciso cosa predisporre per garantire la sicurezza della persona, dei compagni, del personale scolastico e degli ambienti. Occorre prima di tutto informare tutto il personale della scuola: la buona volontà e l'improvvisazione rischiano di causare danni, occorre perciò **definire a priori come intervenire** affinché tutti siano preparati.

4.1 Chi è in pericolo durante la crisi?

La scuola, come già espresso nelle parti precedenti, deve garantire la sicurezza di tutti gli alunni e di tutto il personale.

Nel corso di una crisi comportamentale, il primo ad essere in pericolo è l'alunno stesso poiché, oltre a mettersi in pericolo, ne subisce le conseguenze psicofisiche.

Inoltre sono in pericolo gli altri alunni, sia dal punto di vista fisico che da quello psicologico; una crisi infatti comporta una minaccia, generando un senso di inadeguatezza, di insicurezza e di paura.

Anche tutto il personale scolastico e non scolastico (insegnanti, collaboratori, educatori, assistenti alla persona...) è esposto agli stessi rischi psicofisici.

4.2 Il contenimento

Il termine "contenimento" (in inglese *holding*) definisce tutte le strategie che possono essere messe in atto a scuola e richiama percorsi psicologici e pedagogici precisi: Winnicott lo utilizza per definire una delle funzioni fondamentali dell'adulto che si prende cura del bambino. Secondo Winnicott il contenimento svolge due importanti funzioni:

- 1) proteggere il bambino da eventi traumatici;
- 2) prendersi cura del bambino rispondendo ai suoi bisogni.

Il contenimento nell'ambito della gestione delle crisi comportamentali ha esattamente le stesse funzioni, **proteggere e prendersi cura della persona rispondendo ai suoi bisogni**.

Il contenimento nei confronti della persona può essere di tre tipi:

- 1) emotivo e relazionale;
- 2) ambientale;
- 3) fisico.

4.2.1 Il contenimento emotivo e relazionale e la de-escalation

Il contenimento emotivo e relazionale permette allo studente di ritrovare, grazie all'adulto, i propri confini emotivi.

Non tutti gli adulti sono in grado di offrire questo tipo di supporto: **è opportuno selezionare tra il team docenti una persona che mostri consapevolezza del proprio agire, che sappia reggere le tensioni emotive, mantenere la calma e parlare all'alunno/a con toni pacati (crisis manager). È preferibile individuare un docente già formato sull'argomento.**

Il crisis manager deve inoltre prestare attenzione al linguaggio corporeo, affinché l'alunno non percepisca come una minaccia alcuni movimenti o posture.

Durante la crisi, il crisis manager sarà l'unica persona che parlerà allo studente. Tutti gli altri andranno fatti uscire per poter garantire la privacy della persona e rendere l'ambiente neutro dal punto di vista emotivo, limitando così potenziali situazioni lesive della sua dignità.

Gli altri alunni andranno abituati a non gridare, a non fare movimenti improvvisi, a non avvicinarsi e ad abbandonare l'ambiente in maniera ordinata, esattamente come avviene nelle altre situazioni di emergenza.

Anche il *crisis manager* deve avvicinarsi alla persona rispettando il suo spazio, con la massima calma e senza fare movimenti scomposti. La persona inoltre non va colpevolizzata: va mantenuto il contatto verbale facendo sentire la persona al sicuro e facendogli capire che tutto si risolverà attraverso il dialogo.

Nel caso di alunni con difficoltà di linguaggio vanno predisposte forme di comunicazione alternativa coerenti con quelle usate abitualmente: in questi casi diventano ancora più importanti il linguaggio corporeo e la conoscenza di cosa li aiuta a distrarsi e a rilassarsi.

Gli altri adulti devono evitare di interferire con il suo operato: eventuali divergenze d'opinione sulle modalità di intervento andranno discusse in un secondo momento.

L'atteggiamento del *crisis manager* è sempre volto a sostenere la persona poichè la crisi comportamentale deriva da una profonda sofferenza interiore: esattamente come quando si interviene prestando soccorso a un ferito.

Chi assiste a una crisi comportamentale e sente dentro di sé delle sensazioni o pulsioni negative (vendetta, rabbia, colpevolizzazione...) nei confronti di chi ha la crisi, deve avere l'onestà intellettuale di ammetterlo e allontanarsi immediatamente per non comprometterne la gestione e mettere in pericolo sé stesso o gli altri.

Il contenimento emotivo e relazionale si attua anche attraverso le procedure di **de-escalation**. Queste azioni consentono di:

- evitare che la crisi si potenzi;
- introdurre le strategie per scaricare la tensione;
- fornire alla persona alternative per autoregolarsi e modificare il comportamento;
- offrire ascolto e supporto alla persona, facendola entrare nella relazione d'aiuto proposta dall'adulto.

Le strategie, per essere efficaci, devono essere attuate quando si colgono segnali di insofferenza, accumulo delle tensioni, aggressività o altre manifestazioni di disagio.

4.2.2 Il contenimento ambientale

Per contenimento ambientale si intendono tutte le modalità di intervento che prevedono l'ambiente fisico come elemento di delimitazione della crisi. Questo non significa automaticamente che la persona vada allontanata: potrebbero essere gli altri a doversi allontanare o ad attuare altre strategie per abbassare la tensione.

Una persona non può mai essere lasciata sola in un momento di crisi, in qualsiasi ambiente si trovi e il luogo in cui si trova la persona non deve mai essere chiuso a chiave.

Va chiarito a tutte le parti che l'eventuale allontanamento o separazione dell'alunno dal resto del gruppo-classe è finalizzato unicamente a smorzare la tensione, consentendo alla persona di calmarsi.

L'ambiente può effettivamente assolvere a questa funzione se è strutturato in modo accogliente (per esempio con l'angolo morbido) e se permette all'alunno di svolgere le attività che preferisce per calmarsi.

4.2.3 Il contenimento fisico

Il contenimento fisico è l'ultima strategia che deve essere messa in campo nella gestione della crisi ed è anche la più complessa. È possibile metterlo in atto solo quando ogni altra tecnica di contenimento è fallita e quando ci sono evidenti rischi per l'incolumità dell'alunno stesso, degli altri alunni e del personale scolastico.

Il personale scolastico non è compreso tra le categorie professionali obbligate ad affrontare situazioni che mettono a repentaglio l'incolumità fisica; inoltre le relazioni tra il personale scolastico e gli studenti sono nettamente diverse da quelle che si instaurano, per esempio, con il personale sanitario, ma è opportuno ricordare che, in caso di grave e imminente pericolo, è comunque obbligatorio, da parte dell'adulto, intervenire per proteggere l'incolumità dell'alunno in crisi o di eventuali altri alunni coinvolti.

È necessario che il personale sia adeguatamente formato affinché sappia contenere la persona senza farle o farsi del male e mantenendo la calma.

4.3 Il *debriefing* educativo

Il *debriefing* educativo riguarda le fasi che seguono la crisi e riguarda tutte le procedure inerenti alla chiusura del processo, coinvolgendo tutte le persone interessate. **Questo permette alle persone di non essere vittime e di non subire l'esperienza che hanno affrontato, ma di rielaborarla affinché serva da esempio per le occasioni future.**

Il *debriefing* educativo serve inoltre per rielaborare collettivamente il vissuto, riallacciando, le relazioni, in quanto una crisi comportamentale rappresenta un trauma per tutte le persone coinvolte.

La persona che ha vissuto la crisi va accompagnata e rassicurata attraverso il dialogo: successivamente, quando i docenti lo ritengono opportuno, possono supportarlo nel rielaborare l'accaduto con i compagni.

Ogni indirizzo scolastico può scegliere le forme di *debriefing* educativo più adeguate all'età dei propri studenti e coerenti con le prassi didattiche già consolidate (costruzione di un ambiente per l'apprendimento cooperativo, percorsi per imparare giocando, per la scoperta delle emozioni...). È possibile inoltre usare canali espressivi diversificati (lettura ad alta voce, pittura, musica, *role play*, attività motoria...).

Durante le procedure di *debriefing* educativo è importante non forzare gli studenti che non desiderano parlare o esporsi, concedendo loro il tempo adeguato alla rielaborazione. È indispensabile inoltre non colpevolizzare nessuno per l'accaduto.

MODELLO PER LA REGISTRAZIONE DELLE PROCEDURE DI
DEBRIEFING DOPO UNA CRISI COMPORTAMENTALE

Alunno:	
Data dell'episodio:	
Docenti interessati:	
Descrizione delle procedure di contenimento attuate (emotivo/relazionale e procedure di de-escalation, ambientale, fisico)	
Descrizione della fase acuta della crisi	
Crisis manager:	
Altri adulti presenti:	
Breve sintesi delle azioni compiute:	
<i>Debriefing</i>	
Si è parlato della crisi con la classe?	
Si è parlato della crisi con l'alunno?	
Quali strategie sono state attuate per consentire alla classe di allentare la tensione?	
Se l'alunno/a dopo la crisi non è tornato a scuola, sono state previste assieme al gruppo-classe iniziative per accoglierlo?	
Se ci sono state tensioni tra le famiglie, quali interventi verranno effettuati?	
Data:	
Nomi dei docenti che si sono occupati del <i>debriefing</i>	

4.4 Modifica dell'orario e della modalità di frequenza

Lo studente, se non dovessero essere sufficienti tutti i tentativi descritti nel presente documento, potrebbe avere necessità di una rimodulazione dell'orario e/o della modalità di frequenza.

Al fine di garantire la piena fruizione del diritto allo studio è possibile determinare interventi di riduzione d'orario, di Didattica Digitale Integrata e di Istruzione domiciliare, anche per periodi limitati, all'interno dei singoli PEI/PDP, ricorrendo anche ad una revisione degli stessi nel corso dell'anno scolastico ogni volta che se ne rileva il bisogno e nel rispetto delle procedure in corso per la convocazione dei GLO e per la compilazione e convalida dei suddetti documenti.

Si precisa che in presenza del PEI tali interventi vanno condivisi e concordati convocando il GLO. Negli altri casi, tali interventi vanno comunque concordati tra il Consiglio di classe/sezione, la famiglia e gli specialisti.

MODELLO PER PROTOCOLLO DI PLESSO PER LA GESTIONE
DELLE CRISI COMPORTAMENTALI

Plesso:

Anno scolastico:

Persone incaricate a gestire le crisi e relativi ruoli

Crisis manager: gestisce direttamente la crisi e mantiene il contatto verbale con l'alunno/a

Altri docenti: gestiscono l'incolumità degli altri alunni

Collaboratori scolastici: supportano il *crisis manager* seguendo le sue istruzioni **SENZA INTERFACCIARSI DIRETTAMENTE CON L'ALUNNO**

Gestione ideale della crisi

Descrivere le procedure concordate con la persona, la famiglia e i professionisti:

Gestione della crisi in aula

Descrivere le procedure concordate con la persona, la famiglia e i professionisti:

Gestione della crisi fuori dall'aula

Descrivere le procedure concordate con la persona, la famiglia e i professionisti:

Gestione della crisi in mensa

Descrivere le procedure concordate con la persona, la famiglia e i professionisti:

Gestione della crisi in palestra
Descrivere le procedure concordate con la persona, la famiglia e i professionisti:

Docenti che hanno compilato il documento:

6. Bibliografia e sitografia

Nota prot. 12563 dell'USR E-R, del 5 luglio 2017

<https://www.istruzioneer.gov.it/2018/07/18/prevenzione-e-gestione-delle-crisi-comportamentali-a-scuola-ii-edizione/>