

---

# **Piano**

## **per la gestione delle**

### **crisi comportamentali**

I.C.S. - "MANZONI - IMPASTATO"-PALERMO

**Prot. 0018581 del 14/11/2025**

I (Uscita)

# PREMESSA

Il presente piano è ispirato alla Nota dell'USR-2017 ER prot. n.12563 del 5 luglio 2017 avente per oggetto "Prevenzione e gestione delle crisi comportamentali a scuola" (<http://archivi.istruzioneer.it/emr/istruzioneer.it/2017/07/14/prevenzione-e-gestione-delle-crisi-comportamentali-a-scuola/index.html>) e al corso di formazione "Comunicazione efficace e Disturbi del Comportamento. Strategie educative e didattiche innovative".

È stato elaborato dal dirigente scolastico ed è rivolto al personale scolastico docenti e ATA e a quanti devono intervenire in situazioni di emergenza di fronte a "crisi comportamentali" che potrebbero sfociare in situazioni di rischio per il personale e per i bambini.

Il Piano si riferisce a quei comportamenti che possono comportare un rischio sia per i ragazzi che li mettono in atto, sia per i compagni, per gli insegnanti e il personale scolastico. Si tratta di comportamenti che spesso risultano distruttivi anche per gli ambienti e i materiali scolastici.

**LA FINALITÀ** di questo documento, allegato al PTOF di istituto, è quella di codificare pratiche e comportamenti coerenti da adottare da parte degli attori della scuola e delle famiglie per prevenire ed eventualmente contenere queste crisi comportamentali.

Il Piano per la gestione delle crisi comportamentali, denominato semplicemente **Piano**, è uno strumento utile una guida per consentire al personale scolastico di affrontare le situazioni di crisi comportamentale in modo specifico, organizzato, competente.

## Il Piano è sostanzialmente costituito da due distinti documenti:

- a) Il Piano Generale, che riguarda le linee direttrici dell'azione della scuola  
**Nelle sue linee generali, costituisce** una parte del Piano Triennale dell'Offerta Formativa (PTOF) della scuola, quindi del Rapporto di Autovalutazione (RAV) e del Piano di Miglioramento (PDM)
- b) Il Piano Individuale, che si riferisce a ciascun singolo allievo che manifesti crisi comportamentali  
**Nelle sue applicazioni sul singolo alunno, costituisce** una parte del PEI o del PDP in cui si individuano sia i percorsi per la prevenzione sia quelli per la gestione delle crisi  
**Nella programmazione della classe, costituisce** un percorso di consapevolezza in ordine sia alla prevenzione delle crisi sia alle modalità di comportamento durante le crisi, individuazione di modalità di organizzazione della classe e di metodi di insegnamento che consentano a tutti gli alunni di sviluppare identità positive, convincimento delle proprie capacità, capacità di lavorare in gruppo, solidarietà, empatia.

## Ciascun Piano comprende due linee di azione:

- I percorsi per prevenire le crisi comportamentali, o per ridurle di intensità e di frequenza (che è un lavoro didattico che riguarda sia i gruppi classe sia gli alunni che presentano le crisi)  
Obiettivo: comprendere e insegnare
- Le modalità di intervento nel momento in cui una crisi comportamentale si manifesta (chi fa che cosa, come)  
Obiettivo: *De-escalation* e contenimento della crisi; *debriefing* pedagogico dopo la crisi.



# COSA SONO I COMPORTAMENTI PROBLEMA

Nella scuola spesso ci ritroviamo di fronte a comportamenti problematici, che creano difficoltà alla persona che li mette in atto e alla relazione tra sé e l'ambiente.

Con l'espressione "crisi comportamentale" si comprende una vasta gamma di comportamenti "esplosivi" che un numero crescente di bambini e ragazzi presenta sia a scuola sia a casa sia nei contesti di vita.

Le cosiddette "crisi comportamentali" che, spesso rientrano tra i sintomi di alcune categorie diagnostiche (Autismo, Disturbo Oppositivo Provocatorio, Disturbo da Deficit di Attenzione/Iperattività - ADHD - Disturbo della Condotta, ecc...), sempre più frequentemente si osservano anche in alunni non certificati.

I comportamenti problema possono assumere le forme più svariate. Un comportamento si può considerare problematico quando risulta essere:

- pericoloso per il bambino che li compie;
- pericoloso per chi è intorno a lui;
- distruttivo per l'ambiente;
- un'interferenza o un impedimento all'alunno nell' apprendere nuove abilità e nel potenziare quelle acquisite;
- un'interferenza o un impedimento nel processo di apprendimento di altri bambini
- un ostacolo nell'interazione sociale perché risulta inaccettabile e genera rifiuto. Spesso si manifestano con:
  - aggressività auto ed eterodiretta;
  - distruzione di oggetti;
  - fuga;
  - urla;
  - autostimolazioni;
  - proteste verbali e atteggiamenti di sfida;
  - non collaborazione;
  - rifiuto delle regole.

In genere un comportamento problematico viene spesso osservato quando l'alunno:

- vuole ottenere qualcosa a cui non ha accesso;
- sente uno o più bisogni per il quale non riesce ad esprimere la richiesta o a cui non ha ricevuto risposta;
- quando si ha un ritardo nella consegna di ciò che desidera;
- vuole richiamare l'attenzione degli altri;
- deve svolgere un'attività gradita che al momento non può compiere o transizione da un'attività gradita ad un compito;
- deve scaricare la tensione emotiva;
- vuole evitare dei compiti, dei luoghi e delle situazioni particolari.

È evidente che un comportamento viene rinforzato se, a seguito di esso, l'alunno ottiene ciò che desidera o riesce ad evitare ciò che non voleva. Questo "meccanismo" viene attivato in maniera involontaria e inconsapevole dal soggetto.

A tal proposito occorre puntualizzare che il comportamento problema messo in atto:

- svolge una funzione specifica;
- ha un intento comunicativo;
- si correla agli eventi che lo precedono e lo seguono e non si manifesta casualmente;
- un SOLO comportamento problema può avere molteplici funzioni.

La scuola si occupa in primo luogo di comprendere quali condizioni e situazioni determinano con maggiore frequenza la comparsa delle crisi comportamentali, cercando poi di individuare quali modifiche sia possibile apportare e quali percorsi didattici possano risultare di supporto (ad esempio per la consapevolezza dei sentimenti propri ed altri, la gestione della rabbia, dell'aggressività, l'apprendimento di modalità comunicative integrative o alternative alla parola e alla scrittura, ecc.).

In secondo luogo, la scuola è chiamata a gestire la crisi comportamentale quando essa si presenta, in modo competente, consapevole e pianificato, mettendo in sicurezza, per quanto possibile, sia l'alunno problematico, sia gli altri, sia il personale scolastico, impedendo per quanto possibile anche la distruzione di attrezzature e beni scolastici



# COSA OSSERVARE NEI COMPORTAMENTI PROBLEMA

L'esperienza e la ricerca degli ultimi anni hanno dimostrato che, spesso, i comportamenti-problema sono modificabili, soprattutto in età evolutiva, che è possibile ridurre l'intensità e la frequenza delle crisi e che, a volte, si possono estinguere.

**E' possibile intervenire educativamente nelle situazioni di crisi sia in termini di prevenzione (per evitarle, diradarle e depotenziarle), sia in termini di contenimento.**

Un comportamento non può essere capito se viene considerato fine a sé stesso, la comprensione richiede una messa in relazione con il contesto e con le conseguenze che lo rafforzano, gli antecedenti o eventi ambientali che lo determinano. Queste informazioni si ricavano con l'osservazione sistematica che ha lo scopo di individuare ciò che il bambino fa, quante volte e in quali contesti. Essa rappresenta il punto di partenza per qualsiasi intervento volto a modificare un comportamento e/o ad anticipare e quindi smorzare possibili atteggiamenti pericolosi.

Si suggerisce l'utilizzo della scheda di analisi funzionale, il modello "ABC", che si focalizza su tre componenti:

**"Antecedent (antecedente) - Behavior (comportamento) - Consequence" (conseguenza).**

Per attuarlo occorre costruire una documentazione precisa della crisi (vedi scheda allegata) in modo da poter svolgere un'attenta analisi della situazione, al fine di capire da cosa scaturisce il comportamento problema, qual è la sua funzione e, quindi, come ripristinare comportamenti corretti, evitando di rafforzare quelli negativi (perché ha agito così? A cosa è servito? Cosa ha ottenuto?).

Una conseguenza gradita dopo un comportamento problema porta al suo mantenimento o ad un aumento della probabilità che venga ripetuta. Una conseguenza sgradita, d'altro canto, porta ad una diminuzione della probabilità che esso venga ripetuto. Per tale motivo è fondamentale capirne la funzione.

Il programma è applicabile solo quando i comportamenti sono preceduti da antecedenti, cioè da eventi osservabili.

Vediamo nello specifico su cosa si basa l'osservazione secondo il modello "ABC":

**A) l'evento antecedente:** sono stimoli interni o esterni, o eventi ambientali che precedono e dirigono un determinato comportamento; possono essere regole, aspettative, comunicazioni, pensieri e situazioni.

Per avere un controllo a breve termine sul comportamento è possibile eliminare o cambiare gli antecedenti per ridurre la probabilità che un comportamento problematico si manifesti.

Gli interventi basati sulla gestione degli antecedenti si rivolgono principalmente all'ambiente, così da rendere più semplice l'attuazione di comportamenti desiderabili.

**B) Il comportamento:** ciò che il bambino fa; è qualcosa di osservabile, modificabile e di cui si può contare la frequenza.

**C) Le conseguenze:** cosa avviene dopo un determinato comportamento, cosa cambia e come reagisce l'ambiente dopo il comportamento problema. Esse rivestono una grande importanza poiché dopo aver valutato la funzione del comportamento possono essere gestite dall'adulto ed assumere un carattere positivo (premi) o un carattere negativo (punizioni), ma numerose sono le varianti a disposizione.

Dal punto di vista psicologico si possono avere rinforzi positivi e negativi.

I **rinforzi positivi** possono essere utilizzati tutte le volte che viene messo in atto un comportamento corretto, in modo da aumentarne la possibilità che venga ripetuto, e sono di differenti tipologie:

- rinforzi tangibili: consistono in premi materiali, ad esempio giochi, dolciumi, figurine, ecc...
- rinforzi sociali: manifestazione di affetto/approvazione quali sorrisi, carezze, elogi, ecc...
- rinforzi simbolici: bollini o gettoni che vengono accumulati e scambiati con premi o concessioni ecc..
- rinforzi dinamici: attività gratificanti o privilegi particolarmente graditi al bambino.

Un altro tipo di conseguenza premiante può essere il **rinforzo negativo**, cioè l'allontanamento o cessazione della situazione piacevole ed ha come effetto la riduzione di un comportamento negativo.

**Attenzione: non premiare MAI, non consegnare MAI rinforzi dopo un comportamento problema perché così facendo il comportamento problematico può essere rinforzato in modo involontario**

**Con il rinforzo negativo o positivo, quindi, l'esito sarà un aumento della frequenza dei comportamenti che li hanno determinati poiché tramite rinforzi continui ci si avvicina progressivamente al comportamento desiderabile.**

*Se un alunno ha bisogno di attenzione, quando strilla o morde, tutti si raccolgono intorno a lui per calmarlo, gli concedono di uscire a fare quello che desidera, ecc., l'alunno ripeterà il comportamento ogni volta che vorrà attenzioni o vorrà uscire, ecc.*

Si tratta di:

- comprendere quali condizioni e situazioni determinano con maggiore frequenza la comparsa delle crisi comportamentali,
- individuare quali modifiche sia possibile apportare e quali percorsi didattici possano risultare di supporto (*ad esempio per la consapevolezza dei sentimenti propri ed altri, la gestione della rabbia, dell'aggressività, l'apprendimento di modalità comunicative integrative o alternative alla parola e alla scrittura ...*)



# ALCUNE STRATEGIE DI LAVORO ATTUABILI IN CLASSE

## A. GLI INTERVENTI BASATI SUGLI ANTECEDENTI

### 1. L'organizzazione della classe e delle attività:

creare un contesto strutturato e flessibile (qualità degli ambienti di apprendimento)

Alcuni accorgimenti possono ridurre i comportamenti problematici e permettere una più facile gestione delle loro manifestazioni.

Uno dei primi interventi su cui riflettere è l'organizzazione degli spazi, a partire dalla disposizione dei banchi/arredi.

La scelta della posizione più idonea destinata al bambino (e/o al piccolo e grande gruppo di appartenenza) scaturirà da alcune valutazioni:

- dal punto di vista dell'insegnante, avere il bambino nella propria visuale permette di mettere in atto una serie di strategie che mireranno a coinvolgerlo nelle attività scolastiche e parallelamente intervenire tempestivamente in caso di azioni non corrette,
- la possibilità di muoversi tra i banchi/arredi e raggiungere senza difficoltà ogni bambino migliorerà il controllo sulle attività;
- bisognerà valutare quali compagni sono vicini al bambino poiché, ad esempio, i compagni più tranquilli possono favorire un modello positivo di comportamento.

In genere le circostanze che rafforzano la manifestazione di difficoltà legate alla capacità di autoregolazione del comportamento sono le situazioni poco strutturate, ad esempio la ricreazione, alle attività in palestra.

Più il bambino riuscirà a prevedere e comprendere che cosa l'ambiente si aspetta, maggiori saranno le probabilità che cercherà di soddisfare tali richieste.

Ciò avviene poiché il futuro appare ai suoi occhi poco prevedibile, non anticipa che cosa potrà accadere, fa fatica ad organizzare attività future; il suo comportamento sarà invece più controllato se saprà esattamente quello che deve fare.

Perciò l'ordine, la routine risultano essere dei validi alleati nella gestione dello stile impulsivo.

Alcuni esempi di routine sono: presentare le attività della giornata, controllare il materiale didattico necessario, concordare le pause, creare un inventario che includa le routine già esistenti in classe e rendendo esplicite quelle tacite, riconoscere l'impegno del/dei bambino/i anche per le piccole cose.

### 2. Le regole della classe

Grazie agli strumenti di osservazione, diventa chiaro che il comportamento del bambino viene influenzato da una determinata situazione in cui si trova e in cui manifesta la difficoltà di pianificare e regolare il comportamento.

In tutti i momenti della vita scolastica in cui non vi siano chiare regole e ruoli si possono presentare situazioni scatenanti che dovranno essere opportunamente analizzate per introdurre regole e attività strutturate prevedibili.

Offrire un supporto al bambino per gestire il comportamento agendo sugli antecedenti significherà anche definire all'interno della classe poche, semplici e chiare regole che, per essere efficaci, dovranno essere discusse, condivise e approvate da allievi e insegnanti.



La cosa più importante è far sì che gli alunni le avvertano come proprie: *"Se mi dici una cosa, posso dimenticarla. Se me la mostri, può darsi che me la ricordi. Ma se mi coinvolgi, non la dimenticherò mai più"* (Tagore).

Inoltre tali regole dovrebbero essere espresse sotto forma di informazioni e affermazioni, anziché una lista di divieti ("fai..." anziché "non fare...").

## B. GLI INTERVENTI BASATI SULLE CONSEGUENZE

Gli interventi sulle conseguenze riguardano le strategie volte a migliorare il comportamento tramite la risposta dell'insegnante e attraverso le conseguenze derivanti dalle azioni dell'alunno poiché dopo qualsiasi comportamento si verificano degli effetti piacevoli o spiacevoli: quelle positive aumenteranno la frequenza, l'intensità e la permanenza di una manifestazione comportamentale, mentre quelle negative le faranno diminuire.

### 1. I rinforzi positivi

Con i bambini l'uso delle conseguenze positive, utilizzate strategicamente, in modo immediato, frequente e vario per evitare che diventino un'abitudine, consente di raggiungere un risultato notevole.

Individuare le conseguenze che sono davvero rinforzanti è il primo passo per programmare un intervento di questo tipo. Attraverso l'osservazione l'adulto potrà notare quali sono i comportamenti che si verificano con più frequenza e che quindi risultano più rinforzabili.

Non è auspicabile ricorrere troppo frequentemente a rinforzi tangibili, al contrario i rinforzi simbolici (bollini, punti, gettoni, ecc.) sono strategicamente utili perché dopo essere stati accumulati possono essere scambiati con oggetti, attività o situazioni piacevoli precedentemente stabiliti con il bambino.

### 2. I rinforzi negativi (da non confondere, né attivare, con le punizioni)

Le conseguenze negative sono dei buoni regolatori del comportamento e, facendo parte della vita, non possono essere evitate.

**La mancanza di coerenza nell'utilizzo dei rinforzi negativi può rafforzare il comportamento problema. Non dovrebbero essere, inoltre, la prima o l'unica strategia a cui l'insegnante deve ricorrere**, ma essere sempre associate a conseguenze positive perché il principale limite di tale strumento è che fornisce informazioni su ciò che è inadeguato senza fornirne su ciò che è appropriato.

Tra i rinforzi negativi più utilizzati:

- **L'ignorare pianificato:** ignorare sistematicamente il comportamento indesiderato. Questa conseguenza negativa non è applicabile quando il comportamento è pericoloso o eccessivamente disturbante, tale da richiedere la messa in atto di strategie alternative.
- **I rimproveri:** essi dovranno essere centrati sul comportamento, quindi contenere una descrizione dello stesso e del perché è considerato indesiderato, suggerirne uno alternativo esplicitando quali vantaggi ne deriveranno (evitare di chiamare per nome il bambino mentre lo si rimprovera, al fine di evitare di associare il bambino al comportamento negativo).
- **Il costo della risposta o Token Economy:** questa procedura richiede che vengano messi a disposizione del bambino un certo numero di punti, bollini o gettoni all'inizio di tutte le lezioni giornaliere. L'insegnante e il bambino decideranno insieme quali ricompense otterrà in base ai punti conservati o guadagnati grazie ai comportamenti corretti. Al contrario se si verificheranno comportamenti inadeguati, precedentemente stabiliti, l'intervento non prevederà la possibilità di ricevere un ulteriore punto/bollino/gettone. Alla fine della giornata, in base al conteggio dei bollini in possesso, l'alunno potrà scegliere una ricompensa. Il numero dei bollini deve essere sufficiente affinché alla fine delle lezioni il bambino ne possieda un numero adeguato.
- **Il time-out:** dovrebbe essere inteso come un momento di pausa, proprio come avviene in ambito sportivo quando l'allenatore vuole riportare la squadra a concentrarsi, soprattutto nei momenti di difficoltà. È una tecnica di modificazione del comportamento che mira a interrompere comportamenti aggressivi, collera con una sospensione di attenzione, soddisfazione. Questa strategia consiste nel collocare il bambino in un luogo neutro e



tranquillo per allontanarlo dalla situazione in cui si verifica il comportamento indesiderato. Con il time-out si perseguono due obiettivi:

- 1) interrompere il prima possibile il comportamento problema;
- 2) aiutare il bambino a raggiungere la capacità di autocontrollo.

Di solito i bambini non apprezzano il time-out poiché comporta la perdita di qualcosa e provoca un senso di irritazione che scompare alla fine della sospensione. Se si ricorre sistematicamente a questa strategia l'alunno sarà motivato a ridurre le reazioni negative e a individuare modalità di comportamento alternative, ma richiede la presenza di un ambiente adatto per poterlo attuare.

Bisogna innanzitutto scegliere uno o, al massimo, due comportamenti "bersaglio" sui quali applicare il time-out metodicamente e solo dopo essere riusciti a ridurre il primo comportamento è possibile sceglierne un altro da attenuare.

Affinché la tecnica dia i risultati sperati, il comportamento negativo deve essere individuato immediatamente e il time-out applicato subito al manifestarsi del comportamento negativo. Contemporaneamente il bambino non deve sentirsi, escluso, dispregiato o giudicato, comunque deve percepire la bontà dello sguardo di attenzione su di lui e il supporto emotivo dell'adulto di riferimento.

## COSA FARE E COSA NON FARE

Nella tabella sono evidenziati alcuni suggerimenti per affrontare i comportamenti problema e alcuni comportamenti da evitare (cfr. Allegato alla nota prot. 12563 del 5 luglio 2017 dell'USR-ER):

Cosa cercare di fare	Cosa cercare di NON fare
1) Cercare di instaurare un clima di empatia	1) NON far sentire l'alunno NON ACCETTATO o ESCLUSO NON LASCIARE SOLO L'ALUNNO senza vigilanza
2) Cercare di capire qual è la funzione del problema di comportamento (o quali sono le funzioni); la domanda guida è: Cosa "guadagna" questo alunno da questo comportamento?	2) NON limitarsi a definire il problema di comportamento come appare, senza capire qual è la sua funzione
3) Effettuare una analisi funzionale del comportamento	3) NON chiedere continuamente "Perché fai così?" non è utile perché si tratta di reazioni non consapevoli e l'alunno non è in grado di spiegare le ragioni del suo comportamento
4) Quando un approccio non funziona, cambiarlo	4) Quando un approccio non funziona, NON intensificarlo
5) Fissare poche regole chiare e discusse con la classe, accertarsi che tutti (adulti e ragazzi) le abbiano comprese, poi applicarle in modo costante e con coerenza	5) NON fissare troppe regole di classe e poi non farle rispettare o farle rispettare in modo fluttuante
6) Identificare i problemi che dipendono da incapacità/impossibilità dell'allievo (tutti i NON PUÒ) al fine di avviare percorsi di apprendimento o individuare modalità di sostituzione	6) NON trattare tutti i problemi di comportamento come se dipendessero dalla volontà (NON VUOLE), anziché considerare che molto spesso l'alunno manca delle abilità necessarie per comportarsi diversamente (NON PUÒ). Il comportamento problema è segnale di un disagio collegato ad un bisogno a cui il bambino non trova risposta.



7) 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) 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,...
8) 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 negative (non inserendole ovviamente nelle regole della classe) e valorizzare le cose positive, anche se piccole, per mantenere alta l'attenzione, la motivazione e dare segnale al bambino di dargli l'attenzione necessaria.	8) 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 ciò che crea una tensione insopportabile e blocca la vita della classe
9) Attivare percorsi di supporto ai comportamenti positivi, che consenta di individuare ogni più piccolo (anche casuale) comportamento positivo, sottolineandolo e premiandolo. Usare le punizioni soltanto con estrema cautela ed in estrema ratio.	9) NON eccedere nelle punizioni. L'eccesso di punizioni (che non può comunque superare determinati limiti) determina una escalation dalla quale la scuola non può che uscire sconfitta (perché anche sospendere un alunno è una sconfitta)
10) Vale quanto detto al punto precedente; il comportamento può sempre cambiare e quasi mai senza l'orientamento positivo degli adulti educanti.	10) NON smettere di sperare nell'alunno e farlo sentire abbandonato al proprio comportamento
11) Trovare vie positive per far sentire accolto e stimato l'alunno problematico, individuare i punti di forza, le capacità, i talenti, le potenzialità	11) Evitare di identificare la persona con il suo comportamento. Il comportamento può essere sbagliato ma la persona non lo è mai
12) Costruire una franca alleanza con la famiglia; in ciò anche AUSL e Servizi Sociali rivestono un ruolo fondamentale	12) NON colpevolizzare la famiglia; demandare alla famiglia le eventuali punizioni
13) Prendere le adeguate distanze dalle situazioni in modo da poter essere in grado di controllarsi e di agire secondo quanto programmato e adeguato in risposta al bisogno di ben-essere del minore	13) NON interpretare i comportamenti negativi degli alunni come offesa personale; tra insegnante ed allievo il rapporto non è mai paritario: l'adulto guida e orienta con pazienza, competenza e saggezza
14) Il contenimento della crisi comportamentale compete solo agli adulti	14) NON coinvolgere i compagni nella gestione del comportamento esplosivo



# LA GESTIONE DELLA CRISI

Durante una crisi comportamentale di tipo esplosivo si possono verificare situazioni di pericolo per l'alunno stesso (rischia di farsi male e di subire le conseguenze psicofisiche dovute ad un eccesso di stress), per gli altri alunni (per il rischio aggressioni, per un vissuto di minaccia e di paura), per gli insegnanti (sia dal punto di vista fisico che emotivo). È quindi necessario che l'alunno non faccia male a sé stesso, agli altri e non distrugga gli arredi/oggetti scolastici.

L'adulto deve cercare di rimanere calmo, evitando di perdere la pazienza e qualsiasi forma di reattività, così che il bambino non percepisca stati di tensione.

L'insegnante può scegliere se far uscire dall'aula i compagni, o portare fuori l'alunno così da preservare la loro sicurezza e garantire un ambiente più disteso e la privacy necessaria per **non ledere la dignità del bambino**. Se si decide di far allontanare i compagni essi devono sapere dove andare, come andarci e chi avvertire.

**In ogni caso, un alunno non può mai, per nessuna ragione, essere lasciato solo in un momento di crisi, in qualsiasi ambiente si trovi e l'allontanamento dal gruppo non può essere utilizzato quale unico metodo per interrompere la crisi e/o gestirla.**

L'ambiente prescelto dovrebbe avere delle caratteristiche tali da poter effettivamente aiutare il rilassamento e la progressiva ripresa di contatto con la realtà; deve quindi essere accogliente, magari con l'angolo morbido, e fornire la possibilità di ascoltare musica o svolgere attività che all'alunno piacciono.

**Durante la crisi occorre mantenere il contatto verbale con il ragazzo, senza parlare né troppo né poco, rassicurandolo e confermandogli che non deve avere paura.**

Nel caso di alunni non verbali, il linguaggio corporeo diventa fondamentale insieme al sapere cosa può aiutarli a rilassarsi o a distogliere l'attenzione.

L'atteggiamento di chi gestisce un ragazzo in crisi deve essere quello di chi aiuta e sostiene la persona, mai di colui che si vendica o punisce: occorre sempre ricordare che una crisi comportamentale deriva da una sofferenza profonda che il ragazzo non riesce ad esternare in altro modo.

Il contenimento fisico, cioè fermare l'alunno, è l'ultima strategia da mettere in atto, dopo che qualunque altra modalità/approccio non abbia funzionato e solo quando si presentano rischi per la sicurezza e per l'incolumità propria e degli altri (esempio mentre trascina un compagno).

Quando il ragazzo si sarà calmato, si potrà procedere con il "debriefing", cioè analizzare ciò che è successo cercando di elaborare insieme l'accaduto.

Tuttavia, l'intervento educativo NON si può basare sulla SOLA risposta al comportamento problema, per quanto possibile si deve prevenire l'evento "esplosivo". Il gruppo docente, in accordo con la famiglia e con gli operatori socio-sanitari, se presenti, definiscono metodologie, strategie, strumenti, percorsi, laboratori attivare per tentare di ridurre le crisi, (anche nel caso in cui non sia possibile estinguerle completamente) dopo aver individuato la funzione o le funzioni del comportamento problema.

# CRISI COMPORTAMENTALE: LIVELLI DI ESCALATION e PROCEDURE

Livelli di escalation		Cosa fa o dice lo studente	Cosa fa o dice l'insegnante
<b>Livello 0</b>	Comportamento adeguato	Lavora con un comportamento adeguato.	- RINFORZO POSITIVO
<b>Livello 1</b>	Leggera ansia	Lieve cambiamento nel comportamento: - lieve agitazione - lieve interruzione - rifiuto passivo - non segue la consegna - mancanza d'impegno - ritiro	- USARE STRATEGIE PER ALLEVIARE L'ANSIA: 1. considerare l'antecedente e la sua funzione e agire di conseguenza ovvero: - aggiungere info visive x organizzare e chiarire le aspettative - diversificare il compito o la richiesta 2. Se non produce cambiamento ma l'alunno non passa al livello 3, offrire una scelta con INFO visive (es. "puoi fare metà scheda ora poi la seconda metà dopo"). Se lo studente risponde bene, rinforzo positivo. 3. opzione pausa: se lo studente non risponde a 2. ma non va ancora al livello 3. offrire la possibilità di scegliere se fare una pausa ("vuoi fare la pausa o matematica?") o continuare a lavorare. Se sceglie la Pausa = breve attività come bere un sorso d'acqua, se sceglie il lavoro, continuare e rinforzare positivamente
<b>Livello 2</b>	Agitazione o nervosismo	Cambio di comportamento o peggioramento del comportamento: - forte interruzione - alzarsi - rifiuto attivo - lasciarsi andare - alzare il volume della voce	<b>PAUSA:</b> ridurre la richiesta, valutare cosa produce stress, ansia, disagio ... <b>Attenzione: lo studente è estremamente vulnerabile.</b> 1. Interrompere l'escalation con una pausa ma limitarne il tempo, questa deve solo permettere allo studente di riprendere il controllo emozionale. Si può: - bere un po' d'acqua - andare nell'area di riposo - fare una passeggiata. Si possono proporre attività altamente attrattive per lo studente dalla breve durata, fino a un massimo di 5 minuti. 2. Poi, se serve, può lavorare 5 minuti e fare di nuovo una pausa di 5 min. Offrirgli sempre la possibilità di scelta e di riguadagnare così il controllo. Lo studente deve capire che la pausa fa parte del compito che si è momentaneamente "interrotto" <b>NB: non è consigliabile usare frasi tipo "hai bisogno di" o "devi" (peggiorano la situazione), preferire "è ora di fare una pausa ..."</b>



Livello 3	Angoscia, attivazione a livello verbale	<p>Aggressione verbale; minaccia fisica senza minaccia immediata per se stessi o per altri - urlare, gridare - dire parolacce - rompere matite - piangere sul lavoro - battere i piedi - minacciare di far male a qualcuno</p> <p>NB: In alcuni studenti non si riesce a differenziare tra livello 3 e 4. In quel caso, combinare i due livelli.</p>	<p><b>PAUSA FORZATA ALLONTANAMENTO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Allontanare lo studente dalle persone e portarlo in una stanza apposita oppure allontanare gli altri studenti secondo un protocollo definito prima,</li> <li>2. non rinforzare inavvertitamente il comportamento di sfida - durata max. 20 min.</li> </ol> <p><b>NB:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilizzare toni pacati</li> <li>- accertarsi di essersi fatti capire e capire</li> <li>- non utilizzare toni accusatori o paternalistici</li> <li>- non rispondere con toni aggressivi</li> <li>- mantenere sempre il contatto visivo</li> <li>- mantenere la distanza di sicurezza</li> <li>- mantenere il contatto emotivo (risonanza - uguaglianza emotiva, es. se lui si alza, anche io mi alzo)</li> <li>- evitare qualsiasi contatto fisico, anche quando sembra che la situazione sia risolta</li> </ul>
Livello 4	<b>CRISI</b> Aggressione	Aggressione fisica Pericolo imminente per sé stessi o per gli altri	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>PIANO DI EMERGENZA</b></li> <li>- <b>PROCEDURE RESTRITTIVE SE SONO NECESSARIE</b> (contenimento*, isolamento)</li> </ul>
Livello 5	Recupero post crisi  <i>Debriefing educativo</i>	<p>Molto spesso gli studenti hanno bisogno di questa fase se il loro comportamento ha attraversato i livelli 3 o 4. Questi comportamenti indicano che lo studente sta diminuendo l'intensità della frustrazione.</p> <p>Il comportamento può oscillare tra i livelli 0 e 3 in questa fase.</p> <p>Il Livello 0 indica che lo studente è pronto per ricominciare a lavorare.</p> <p>Esempi: o calma/disegno o pianto o dormire o confusione o rifiuto degli altri o incolpare gli altri</p>	<p>Affinché l'insegnante riesca a favorire questo livello senza provocare una nuova crisi, è importante che si attenga scrupolosamente alle seguenti istruzioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- limitare le verbalizzazioni.</li> </ul> <p>Per evitare una nuova escalation, quando lo studente ci sembra calmo, provare a chiedere "pronto a ricominciare?" e valutare dalla risposta se la crisi è finita. Se lo studente non è pronto a riprendere il lavoro, lasciarlo stare.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quando la crisi è finita proporre un'attività piacevole: puzzle, unisci i puntini, colora...</li> </ul> <p>Dopo ogni attività chiedere se lo studente è pronto a riprendere. Se sì, riprendere il lavoro.</p> <p>Se no, continuare con le attività amate perché ha bisogno di più tempo.</p> <p><b>NB.</b> <b>Attenzione! Il rischio di re-escalation è grande in questa fase.</b> <b>Non analizzare mai l'accaduto con lo studente (rischio di re-escalation); è importante farlo ma è necessario che si ristabilisca a livello emotivo la giusta serenità, si può affrontare anche il giorno dopo.</b></p>



## \* IL CONTENIMENTO

In ambito scolastico, la questione del contenimento di un alunno in crisi comportamentale è tema assai complesso e delicato. Il contenimento da attuare a scuola può essere di diverso tipo:

- **contenimento emotivo**
- **contenimento ambientale**
- **contenimento fisico.**

Il **contenimento** deve essere prima di tutto **emotivo e relazionale**. Gli adulti che si rapportano con i bambini che manifestano crisi comportamentali devono instaurare prima di tutto un rapporto positivo con lui presentandosi come figura adulta di riferimento calma e contenuta. L'adulto di riferimento che conosce l'allievo deve creare contenimento emotivo attraverso attività di prevenzione.

Con il termine "de-escalation" si intendono tutte quelle azioni che possono essere utili a evitare che la crisi si potenzi mediante l'introduzione di elementi che possano servire da scarico della tensione accumulata e che forniscono all'alunno la possibilità di "re-indirizzare" il proprio comportamento prima di esplodere.

Si tratta quindi di anticipare la crisi e comprendere come agire fin dal momento in cui l'alunno

inizia a dare segnali di accumulo della tensione o di insofferenza o di disagio o di aggressività. Per **contenimento ambientale** invece si intendono quelle modalità di intervento che possono servirsi dell'ambiente fisico (e del comportamento di altre persone), come elemento di previsione, depotenziamento o di "delimitazione" della crisi.

Il "contenimento ambientale" include l'*allontanamento* dell'alunno dalla classe o dal luogo in cui sta accumulando tensione, laddove anche il PEI e PDP lo prevedano e sia funzionale per l'alunno. Non si tratta di una punizione bensì di una strategia per abbassare il livello di tensione. L'eventuale separazione dell'alunno dal contesto classe ha sempre e soltanto la funzione di consentirgli di calmarsi.

L'eventuale ambiente prescelto come luogo di compensazione e di scarico, come ad esempio un'aula della scuola, dovrà avere delle caratteristiche tali da poter effettivamente assolvere ad una funzione di rilassamento, di progressiva ripresa di contatto con la realtà, di comunicazione; deve quindi essere accogliente, magari con l'angolo morbido, fornire la possibilità di ascoltare musica o svolgere attività che l'alunno predilige. Può essere utile predisporre un angolo con attrezzature morbide (cuscini, materassi).

Il **contenimento fisico** è l'ultima delle strategie da mettere in atto durante una crisi, ed è la più complessa da gestire. Il contenimento fisico viene ricondotto al concetto di holding, ovvero deve avere la caratteristica tecnica ed emotiva dell'abbraccio. Il contenimento fisico è sempre comunque un momento emotivamente traumatico, sia per l'alunno che per l'adulto.

**Il contenimento fisico è da utilizzare soltanto:**

- **quando ogni altra tecnica di contenimento sia fallita**
- **quando vi siano degli evidenti rischi per l'incolumità dell'alunno stesso, degli altri alunni e del personale scolastico.**

L'adulto deve interporre fermando e dunque bloccando fisicamente l'alunno qualora manifesti l'intenzione di buttarsi da una finestra o voglia scappare dalla scuola o nell'atto di colpire un compagno. Intervenire anche fisicamente, in questi casi, rientra nei doveri di protezione dell'incolumità delle persone. È altrettanto chiaro che esistano situazioni in cui si rende ineludibile il ricorso alle Forze dell'ordine e/o al personale sanitario del 118, in quanto gli insegnanti non sono compresi nelle categorie professionali



obbligate ad affrontare situazioni che mettano a repentaglio l'incolumità fisica (come invece sono le Forze dell'ordine, i Vigili del Fuoco, la Protezione civile, ecc.).

In caso di plessi dell'Istituto con situazioni molto difficili è bene che vi siano accordi con le Forze dell'ordine cittadine, proprio per assicurare l'intervento in caso di rischi per l'incolumità di alunni e docenti.

**Si sottolinea che la scuola, nel momento in cui prende in carico i minori e fino alla loro riconsegna, è tenuta all' "obbligo di vigilanza".**

**Inoltre, la scuola, e dunque i docenti, è tenuta all' "obbligo di soccorso", la cui omissione costituisce reato contro la persona (Codice penale, art. 593).**

## **DOPO LA CRISI**

In seguito alla crisi si dovrà rielaborare il vissuto sia negli alunni sia nei docenti.

**Il debriefing educativo (livello 5)** ha lo scopo di "ricucire" il tessuto relazionale della classe consentendo lo scarico di tensione e la riattivazione dei rapporti.

**Con l'alunno** che ha manifestato la crisi si dovrà nel concreto aiutarlo a rassettarsi e a riordinarsi e dargli tempo per riprendersi. In seguito, anche il giorno dopo, si dovrà attivare un colloquio su quanto accaduto per rielaborare il vissuto, anche tramite strumenti espressivi (ad esempio la pittura) o narrativi/simbolici (ad esempio con le storie sociali). Si dovrà curare molto il rientro in classe in modo che avvenga in modo accogliente per cercare di recuperare normalità.

**Con la classe e i compagni** che hanno assistito in parte alla crisi è auspicabile interrompere le attività e rielaborare il vissuto. Per qualsiasi età è necessario che sia assicurata ai bambini e ai ragazzi la possibilità di parlare dell'accaduto, utilizzando però un linguaggio accettabile, non giudicante e non colpevolizzante verso l'alunno che ha manifestato la crisi.

**La famiglia dell'alunno e le altre famiglie** di eventuali alunni coinvolti devono essere informati all'uscita mediante colloquio orale dai docenti del Team in modo che la scuola si dimostri in grado di gestire professionalmente l'accaduto e per fornire ogni assicurazione possibile. L'ansia dei genitori deve trovare adeguato contenimento da parte dell'Istituzione Scolastica per evitare che si formi un vissuto colpevolizzante verso l'alunno "difficile" e verso la sua famiglia.

### **Procedure per l'allievo che ha manifestato la crisi:**

- Aiutarlo a rassettarsi e a riordinarsi; a ripulirsi se necessario
- Dargli tempo per riprendersi
- Offrirgli acqua o tè o tisane zuccherate (se non vi sono problemi di salute)
- Attivare un colloquio su ciò che accaduto che non abbia mai toni accusatori o di reprimenda
- Stimolarlo ad elaborare il vissuto tramite strumenti espressivi (ad esempio pittura)
- Rassicurarlo sul fatto che i compagni non lo derideranno e non lo emargineranno per quanto accaduto
- Metterlo in contatto con la famiglia, se lo richiede
- Curare molto il rientro in classe in modo che avvenga in modo accogliente, senza nessun tipo di eccesso; cercare di recuperare normalità

### **Procedure per la classe:**

I compagni che hanno assistito a parte della crisi hanno bisogno di calmarsi e di elaborare il vissuto. Il tipo di elaborazione dipende innanzi tutto dall'età.

Per i bambini, l'uso del disegno è lo strumento di elaborazione migliore.

Per altre età possono essere più adeguate altre forme espressive, che saranno da individuare situazione per situazione.

Per qualsiasi età è necessario che sia assicurata ai bambini e ai ragazzi la possibilità di parlare dell'accaduto, utilizzando però un linguaggio accettabile, non giudicante e non colpevolizzante verso l'allievo in crisi.

### **Procedura per la famiglia dell'allievo in crisi**

La famiglia va avvisata secondo le procedure previste nel Piano Generale e concordate nel Piano individuale. È ovvio che in caso di emergenza la famiglia va avvisata immediatamente e comunque anche questo deve essere previsto nel Piano.

Procedura per il personale scolastico

Anche il personale scolastico accumula grande *stress* emotivo in caso di crisi comportamentali violente e ripetute. Per evitare il *burn-out*, il Piano generale deve prevedere forme di *counseling* tra insegnanti e forme di collaborazione con la Sanità, per attivare interventi di supporto e di supervisione psicologica al personale scolastico coinvolto.

Particolare supporto sarà riservato al *crisis manager*, cioè alla persona che ha gestito direttamente la crisi e che ha affrontato l'alunno. I percorsi di formazione, in questo caso, dovranno comprendere forme di supervisione sia periodiche sia di emergenza

### **Procedure per le famiglie degli altri allievi**

È bene che il rappresentante di classe dei genitori sia informato sul fatto che c'è stata una crisi comportamentale e su come la situazione è stata risolta.

Soprattutto in caso di bambini coinvolti (sia che abbiano subito direttamente l'attacco o che vi abbiano assistito), le famiglie vanno avvisate immediatamente e occorre che all'uscita da scuola vi sia tempo, da parte degli insegnanti, per fornire ogni rassicurazione possibile. Gli eventi traumatici vanno rielaborati e anche l'ansia dei genitori deve trovare adeguato contenimento. Nei casi più complessi, è bene che si attivino rapporti con le UONPIA per assicurare intervento di psicologi a supporto delle famiglie (e ciò andrà previsto nel Piano generale). In ogni caso, occorre evitare che si formi un vissuto colpevolizzante verso l'alunno difficile e verso la sua famiglia. In nessun caso il personale scolastico potrà "sfogarsi" con i genitori: le procedure di de-compressione del personale scolastico devono rimanere interne alla scuola.

È necessario che gli animi restino sereni e che la scuola si dimostri in grado di gestire professionalmente l'accaduto.



# RUOLI E COMPITI NELLA GESTIONE DELLE CRISI COMPORTAMENTALI A SCUOLA

Un punto importante da considerare è il dovere della scuola di garantire la sicurezza sia del personale scolastico sia degli alunni.

È necessario che, nel momento in cui si verifica un pericolo, venga attuato un intervento ben organizzato, nel corso del quale ciascuno sappia come agire.

Nel corso di una crisi comportamentale di tipo esplosivo il primo ad essere in pericolo è l'alunno stesso, che rischia di farsi male e di subire le conseguenze psicofisiche che derivano da un eccesso di stress.

Sono inoltre in pericolo gli altri alunni, sia dal punto di vista fisico, per il rischio aggressioni, sia dal punto di vista psicologico, per la paura, il senso di minaccia, l'insicurezza determinata dalla crisi.

Sono in pericolo inoltre gli insegnanti, anch'essi dal punto di vista fisico ed emotivo. È quindi necessario che l'alunno venga messo in condizioni di non farsi male e di non far male ad altri.

## DURANTE LA CRISI COMPORTAMENTALE

Alunni	Possono essere allontanati e messi in sicurezza su indicazione dell'insegnante di riferimento.
Docente in aula	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mantiene il controllo della classe.</li><li>- Allontana gli altri bambini se necessario.</li><li>- Rispetta il ruolo del docente che accompagna la crisi.</li></ul>
<b>Docente/figure accompagnatrici della crisi:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- docente di sostegno</li><li>- assistente all'autonomia e alla comunicazione o educatore</li><li>- docente in compresenza</li><li>- docente/i individuato/i come accompagnatore/i della crisi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Non perde il controllo di sé.</li><li>- Salvaguarda sempre la riservatezza e il rispetto dell'alunno in crisi.</li><li>- Chiama la seconda figura (concordata nel Piano Individuale) per una gestione sinergica della situazione.</li><li>- Allontana l'alunno dalla classe e lo conduce in un ambiente rassicurante (la vigilanza diretta di uno o più adulti è sempre obbligatoria).</li><li>- In caso di necessità coinvolge altre figure (collaboratori scolastici, altri docenti, operatori socio- sanitari) il cui intervento è concordato nel Piano Individuale.</li><li>- Avvisa il Dirigente Scolastico secondo le modalità definite riportando con chiarezza i fatti accaduti.</li></ul>

## **COSA FANNO GLI INSEGNANTI**

<i>Chi va informato dell'accaduto?</i>	Il Dirigente Scolastico deve essere informato entro la giornata
<i>Quando informare la famiglia dell'alunno?</i>	A conclusione della giornata scolastica in caso di crisi rientrata. Se la crisi non rientra seguire le indicazioni concordate nel Piano individuale dell'alunno.
<i>In che modo?</i>	La modalità deve essere già concordata con la famiglia (diario/colloquio/ telefonata)
<i>Come avvertire le famiglie degli alunni eventualmente coinvolti?</i>	Diario/colloquio/telefonata

## **COSA FA L'ISTITUZIONE SCOLASTICA**

L'Istituzione Scolastica si confronta col Referente dell'inclusione e dà riscontro ai docenti e alle famiglie coinvolte.

Dà comunicazione della crisi ed eventualmente ne richiede l'intervento formale:

- alla Psicopedagoga (OPT) dell'Osservatorio di riferimento
- all' ASP o strutture preposte, in caso di alunno certificato, segnalato o in fase di valutazione
- ai servizi sociali
- alla Procura dei minori, in caso di necessità.

## **COSA FA LA FAMIGLIA**

Collabora con l'istituzione scolastica, intervenendo prontamente, anche prelevando l'alunno.

Si fa carico di seguire il protocollo farmacologico, se assegnato.

E' pronta a collaborare e seguire le indicazioni delle figure di riferimento

## **COSA FANNO GLI ORGANISMI ESTERNI (OSSERVATORIO, SERVIZIO SOCIALI, ASP)**

Intervengono tempestivamente ciascuno per la propria competenza, anche, nei casi più complessi, attivando il Tribunale dei minori.

L'ASP interviene con terapie mediche e coadiuva il gruppo per l'inclusione, anche autorizzando una eventuale riduzione oraria.

## **Rapporti e Accordi Interistituzionali**

In relazione alla gestione delle crisi comportamentali nella scuola sono stati presi contatti con la Sanità del territorio per:

- assicurare il supporto psicologico ai ragazzi coinvolti
- assicurare il supporto psicologico al personale scolastico coinvolto
- condividere le modalità di contenimento fisico degli alunni in caso di immediato rischio per la sicurezza.



# ALLEGATO - SCHEDA DI OSSERVAZIONE

Da compilare nei casi di maggior criticità e da inserire nell'apposito registro delle crisi comportamentali

## ANALISI DEL COMPORTAMENTO PROBLEMA

ALUNNO/A: \_\_\_\_\_ CLASSE \_\_\_\_\_

DATA \_\_\_\_\_ DOCENTE: \_\_\_\_\_

## OSSERVAZIONE FUNZIONALE SU MODELLO A-B-C DEL COMPORTAMENTO PROBLEMA

Giorno .....	Data .....	Ora .....	
Eventi antecedenti <b>A</b>	Comportamento problema <b>B</b>	Conseguenze ambientali <b>C</b>	Intervento insegnante
<p><i>Descrivere la situazione immediatamente precedente il comportamento problematico dell'allievo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività (individuale, lezione frontale, attività di piccolo gruppo, con la classe, ricreazione, ecc.)</li> <li>- chi era presente (insegnanti, compagni, ecc...)</li> <li>- stimoli ambientali presenti (rumori, odori, ecc...)</li> <li>- atteggiamento dell'insegnante</li> </ul>	<p><i>Descrivere dettagliatamente il comportamento dell'allievo, indicando con precisione le azioni emesse, senza interpretazioni, e la durata</i></p>	<p><i>Es.:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- riceve attenzioni dai compagni</li> <li>- viene ignorato</li> <li>- riceve qualcosa</li> <li>- viene allontanato</li> <li>- viene punito</li> <li>- terminano le richieste</li> <li>- altro...</li> </ul>	<p><i>Descrivere dettagliatamente il comportamento dell'operatore/ insegnante di fronte alla condotta dell'allievo</i></p>