



Protocollo per la gestione delle Crisi Comportamentali

Una "r" di troppo: guidare senza gridare

Le scuole si trovano sempre più spesso ad affrontare situazioni complesse che mettono in difficoltà l'intera comunità educativa. Alcuni alunni manifestano comportamenti, atteggiamenti o difficoltà tali da compromettere la loro crescita personale, l'andamento didattico e il benessere della classe.

Ci si trova spesso ad affrontare i cosiddetti "**casi problematici**", situazioni che richiedono particolare attenzione, osservazione e interventi educativi mirati.

L'esperienza educativa e la ricerca mostrano che queste situazioni sono modificabili, soprattutto in età evolutiva: è possibile prevenirle, ridurne la frequenza e l'intensità, e in alcuni casi estinguerle.

Diventa quindi essenziale considerarle non come un destino inevitabile, ma come sfide educative che richiedono strumenti di prevenzione, contenimento e supporto adeguati, al fine di **salvaguardare il benessere individuale e collettivo**.

Forme del disagio in classe



Disturbi Comportamentali

Aggressività ricorrente, opposizione sistematica alle regole o comportamenti autolesivi ed etero-lesivi, che creano un clima di tensione e ostacolano l'apprendimento.



Problematiche Relazionali

Isolamento sociale persistente, episodi di bullismo o cyberbullismo e conflitti interpersonali gravi, con conseguenze rilevanti sul benessere emotivo e psicologico dello studente.



Difficoltà di Apprendimento

Cali improvvisi nel rendimento, rifiuto scolastico o ostacoli cognitivi non ancora diagnosticati, che rendono necessari percorsi personalizzati e l'intervento di specialisti.

Queste manifestazioni possono riguardare diversi ambiti e richiedono approcci specifici e personalizzati per ogni situazione. È fondamentale riconoscere che **ogni comportamento problematico ha delle cause sottostanti** che devono essere comprese e affrontate.

Capire per agire: cosa è una crisi comportamentale?

A differenza di altri casi problematici come bullismo, violenza, molestie o manifestazioni di indisciplina, le **crisi comportamentali non sono azioni consapevoli e pianificate**, ma **esplosioni improvvise legate a difficoltà emotive, comunicative e relazionali**.

Queste crisi possono mettere a rischio la sicurezza di chi le manifesta, dei compagni e degli adulti presenti, oltre a provocare danni materiali e a compromettere la qualità della vita scolastica. Non riguardano esclusivamente alunni con diagnosi o certificazioni, ma **possono manifestarsi anche in bambini e ragazzi senza particolari disturbi**, talvolta legati a difficoltà familiari e sociali.

La scuola non ha il compito di indagare le cause cliniche, psicologiche o sociali di tali eventi, ma di individuare le condizioni che ne favoriscono l'insorgenza e di modificare l'ambiente o i percorsi didattici per prevenirle e ridurne l'impatto.



Occorre prendere consapevolezza del fatto che **le crisi comportamentali esprimono sempre una profonda sofferenza dell'alunno, anche quando si manifestano con atteggiamenti di provocazione.**

Segnali distintivi di una crisi comportamentale



Carattere esplosivo e improvviso

Il comportamento compare all'improvviso e cresce di intensità rapidamente



Perdita di autocontrollo

Il ragazzo non riesce a regolare emozioni e azioni in modo appropriato



Rischio per la sicurezza

Possibili autolesioni, aggressioni o distruzione di oggetti nell'ambiente



Interruzione della didattica

Le attività della classe vengono sospese o gravemente compromesse



Danni alle relazioni

Si creano tensioni tra compagni e adulti, con effetti negativi sul clima scolastico



Impatto emotivo e ripetitività

L'episodio lascia segni psicologici e tende a ripresentarsi nel tempo

Principi Guida per l'Intervento

Affrontare le crisi comportamentali significa non solo "spegnere" l'episodio, ma prevenire, contenere in sicurezza quando necessario e trasformare l'evento in apprendimento per lo studente e per la comunità classe.



Sicurezza Prima di Tutto

Proteggere persone e ambiente è il primo obiettivo in ogni situazione di crisi comportamentale.



Lettura Funzionale del Comportamento

Capire quando e dove esplode, cosa lo precede e cosa lo mantiene seguendo il modello antecedente-comportamento-conseguenza.



Minimo Livello di Intrusività

Si interviene con il **minor impatto possibile**, aumentando l'intensità solo se strettamente necessario.



Coerenza dell'Adulto

Linguaggio semplice, **tono calmo**, messaggi brevi e coerenti in ogni interazione.

Al centro c'è l'idea che il comportamento comunichi bisogni: l'intervento efficace parte dall'osservazione, non dall'etichetta, mantenendo sempre una prospettiva evolutiva e inclusiva.

PRIMA della Crisi

Prevenzione e Preparazione

La **prevenzione è la strategia più efficace per gestire le crisi comportamentali**. Attraverso l'osservazione sistematica e la creazione di ambienti strutturati e prevedibili, è possibile ridurre significativamente l'insorgenza di episodi critici. L'investimento nella prevenzione porta benefici a lungo termine per tutta la comunità scolastica.

✓ Cosa FARE

- Definire un Piano di gestione condiviso nel team con ruoli chiari
- Strutturare routine prevedibili
- Usare un linguaggio chiaro
- Tenere un registro ABC (Antecedenti-Comportamenti-Conseguenze) per identificare meccanismi di innesco ricorrenti
- Insegnare abilità sostitutive come chiedere aiuto o pausa
- Creare spazi sicuri e strumenti di autoregolazione

✗ Cosa NON FARE

- Improvvisare senza procedure comuni stabilite
- Sovraccaricare con richieste simultanee
- Etichettare lo studente rinunciando all'analisi dei contesti
- Creare ambienti rumorosi o ambigui
- Ignorare i segnali di allarme precoci

DURANTE la Crisi

De-escalation e Sicurezza

Durante la crisi, **l'obiettivo principale è la de-escalation** attraverso tecniche rispettose e non invasive. L'uso di prompt non verbali può essere più efficace della comunicazione verbale quando la tensione è alta.

1

Mantieni la Calma

Resta calmo e riduci gli stimoli: voce bassa, frasi brevi, meno pubblico possibile

2

Metti in Sicurezza

Proteggi compagni e ambiente, rimuovi oggetti a rischio dall'area circostante

3

Offri Scelte

Proponi scelte limitate e concrete: "Preferisci sederti qui o fare una breve pausa fuori?"

4

Chiedi Supporto

Attiva il protocollo stabilito: collega di riferimento, dirigente, famiglia se previsto



Ricorda: Non minacciare o moralizzare. Evita di umiliare, esporre davanti al gruppo o "sfidare" l'alunno. Il contenimento fisico è una estrema ratio.

DOPO la Crisi

Riparazione e Apprendimento

È fondamentale **non ignorare l'episodio o trattarlo solo come "punizione" senza apprendimento**. Evita di congelare l'alunno nel ruolo di "quello che crea problemi" e non tornare alla normalità senza spiegazioni alla classe, che lascerebbe insicurezza e fantasie negative.

01

Debriefing Immediato

Breve confronto a caldo con adulto di riferimento: cosa ha aiutato e cosa ha peggiorato la situazione

02

Riparazione del Danno

Quando possibile: riordinare, scusarsi, ripristinare il clima di classe

03

Restituzione alla Classe

Rassicurare il gruppo, nominare le emozioni vissute, ripristinare le routine quotidiane

04

Aggiornamento Documentazione

Aggiornare il registro ABC e rivedere il piano: meccanismi di innesco, segnali precoci, strategie efficaci

05

Coordinamento Esterno

Condividere con famiglia e/o servizi; valutare obiettivi educativi di autoregolazione e comunicazione

Strategie di Intervento Specifiche



Ignorare Strategico

Quando possibile e sicuro, ignorare il comportamento problematico per evitare di rinforzarlo involontariamente attraverso l'attenzione negativa.



Protezione Attiva

Proteggere l'alunno e/o gli altri dalle conseguenze fisiche del comportamento problematico. Rimuovere oggetti pericolosi e creare spazio fisico di sicurezza.



Contenimento Gentile

Fermare momentaneamente l'individuo durante gli episodi critici utilizzando tecniche di de-escalation rispettose della dignità personale. Voce calma e distanza adeguata.

Ricorda: L'intervento di gestione della crisi produce frutti molto modesti. Il lavoro fondamentale deve essere quello di **impostare un lavoro educativo a lungo termine** che cerchi di insegnare nuove abilità tali da rendere superfluo il comportamento problematico.

Queste strategie hanno efficacia limitata nel lungo termine e devono essere sempre integrate in un progetto educativo più ampio che miri allo sviluppo di competenze alternative e funzionali.

La Tecnica del Time Out

La tecnica del "Time Out" è uno strumento strategico utilizzato per aiutare gli studenti a gestire comportamenti problematici e a sviluppare capacità di autoregolazione. Non deve essere intesa come una punizione, ma come un'**opportunità per l'alunno di allontanarsi temporaneamente da una situazione stimolante o frustrante per ritrovare la calma e riflettere sul proprio comportamento**, prima di rientrare costruttivamente nell'attività di classe. È efficace quando applicata con coerenza, chiarezza e un approccio educativo.

01

Preparazione e Spazio Designato

Prima che la crisi avvenga, spiegare la funzione del timeout (non punizione, ma pausa per calmarsi) e identificare insieme un luogo calmo e sicuro, non isolante, nella classe o nelle vicinanze.

02

Riconoscere i Segnali

Insegnare all'alunno a riconoscere i propri segnali di escalation (es. frustrazione, rabbia) e a chiedere o accettare il timeout come strumento personale di autoregolazione.

03

Implementazione Calma

Quando necessario, proporre il timeout con voce calma e frasi brevi, evitando discussioni. "Sembra che tu sia frustrato, ti va una pausa nell'angolo calmo?"

04

Durata Breve e Monitoraggio

Il timeout deve essere breve (es. 3-5 minuti). L'alunno deve essere monitorato a distanza dall'insegnante, pronto a rientrare quando mostra segni di calma. Non è una sospensione dall'apprendimento.

05

Reintegrazione

Al termine del timeout e una volta che l'alunno si è calmato, facilitare il rientro nell'attività di classe, magari con un breve rinforzo positivo o un ripasso delle aspettative.

L'efficacia del timeout è massima quando è parte integrante di un piano comportamentale più ampio, volto a insegnare allo studente strategie alternative per esprimere bisogni e gestire emozioni in modo appropriato.

Insegnare senza punire?

In situazioni di crisi comportamentale, l'istinto naturale può portare a considerare la punizione come una soluzione rapida. Tuttavia, l'esperienza e la ricerca nel campo dell'educazione e della psicologia del comportamento suggeriscono che **la punizione, soprattutto se applicata in modo reattivo e senza una chiara strategia educativa, è spesso inefficace** e può addirittura peggiorare la situazione.

La punizione si concentra su ciò che lo studente **non deve fare**, senza insegnargli **cosa fare** al posto di quel comportamento problematico. Questo approccio non affronta le cause profonde del disagio e può generare paura, risentimento e sfiducia, compromettendo la relazione educativa tra studente e docente.

Inefficacia a Lungo Termine

La punizione sopprime temporaneamente il comportamento ma non ne risolve le cause sottostanti, rendendolo probabile che si ripresenti.

Danno Relazionale

Può compromettere il rapporto di fiducia tra studente e educatore, creando un ambiente di paura anziché di apprendimento e supporto.

Mancanza di Apprendimento di Abilità

Non insegna allo studente abilità alternative per gestire le emozioni o comunicare i bisogni, lasciandolo senza strumenti costruttivi.

È essenziale **spostare il focus dalla punizione reattiva a strategie proattive** che mirano all'insegnamento di abilità sostitutive e al rinforzo di comportamenti desiderabili, costruendo un percorso educativo che supporti lo sviluppo dell'autoregolazione e della comunicazione efficace.

Strategie Educative a Lungo Termine

Il successo nella gestione delle crisi comportamentali dipende dall'**integrazione di interventi immediati con strategie educative a lungo termine**, sempre in un'ottica di crescita e sviluppo delle competenze dell'alunno.

Aumentare Comportamenti Adeguali

Questo approccio si concentra sul **rinforzo delle azioni positive e desiderabili dell'alunno**. Tecniche includono il rinforzo positivo (elogi, premi simbolici, privilegi), la definizione di aspettative chiare e l'offerta di feedback costruttivi.

Ridurre Comportamenti Inadeguati

Si mira a diminuire le azioni problematiche senza ricorrere a punizioni punitive. Strategie efficaci sono il rinforzo differenziale (rinforzare un comportamento alternativo incompatibile o la bassa frequenza del comportamento problematico), l'estinzione (ignorare selettivamente comportamenti non dannosi che cercano attenzione), la redirectione e il rinforzo non contingente.

Insegnare Nuovi Comportamenti

Fondamentale è **dotare gli alunni di abilità alternative e pro-sociali**, attraverso un insegnamento strutturato. Questo include il modellamento (mostrare il comportamento desiderato), il role-playing (simulazioni pratiche), le istruzioni dirette passo-passo e l'uso di storie sociali per contestualizzare le aspettative. Ad esempio, insegnare a un alunno come chiedere una pausa in modo appropriato anziché ritirarsi o sfogarsi, o come gestire la frustrazione attraverso tecniche di auto-calma precedentemente apprese.

 COSA FARE

 COSA NON FARE

Mantenere la calma: usare un tono di voce calmo e un linguaggio del corpo aperto.

Comunicare in modo chiaro: Usare frasi brevi, dirette e positive, concentrandoti sul comportamento e non sulla persona.

Offrire scelte limitate: Dare due opzioni accettabili per dare allo studente un senso di controllo.

Riconoscere i sentimenti: Convalidare le emozioni dello studente ("Capisco che tu sia arrabbiato/frustrato").

Stabilire limiti chiari: Definire le aspettative e le conseguenze in modo fermo ma rispettoso.

Garantire la sicurezza: Assicurarsi che lo studente, i compagni e i docenti siano al sicuro.

Insegnare alternative: Guidare lo studente a identificare e usare comportamenti più appropriati.

Rinforzare i comportamenti positivi: Offrire lodi specifiche e tempestive quando lo studente migliora.

Perdere la calma: Gridare, urlare, mostrare frustrazione o rabbia.

Comunicare in modo confuso: Dare istruzioni complesse, fare lunghi discorsi o usare il sarcasmo.

Minacciare o ricattare: Usare punizioni o conseguenze come strumenti di coercizione.

Ignorare o sminuire: Non ascoltare lo studente o invalidare le sue emozioni.

Entrare in conflitto: Litigare, discutere o cercare di avere l'ultima parola.

Esporsi a rischi: Ignorare segnali di potenziale escalation o di pericolo fisico.

Punire senza insegnare: Concentrarsi solo sulla soppressione del comportamento senza offrire soluzioni.

Generalizzare il problema: Etichettare lo studente come "cattivo" o "problematico".