MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE DEL LAZIO
ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "ALESSANDRO MANZONI"
Via Lusitania, 16 – 00183 ROMA - Tel. 06.70491776 - Fax: 06.77079105
C.M. RMIC8GD00D - C.F. 97712550587 - Cod. Un. Uff.: UF0D1N
PEO: rmic8gd00d@istruzione.it - PEC: rmic8gd00d@pec.istruzione.it Sito web: www.ic-manzoni.edu.it

Approvato con delibera del collegio dei docenti n.39 del 09/12/2024

Approvato con delibera del Consiglio d'Istituto n. 10 del 10/12/2024

INDICAZIONI OPERATIVE PER LA PREVENZIONE E GESTIONE DELLE CRISI COMPORTAMENTALI A SCUOLA

Le presenti Indicazioni operative per la Prevenzione e Gestione delle crisi comportamentali rappresentano uno strumento organizzativo fondamentale per consentire alla Scuola, intesa come comunità educante e organizzazione istituzionale complessa, di affrontare le situazioni di crisi in modo specifico, organizzato e competente. Permette, inoltre, sia ai singoli allievi e sia al personale che opera nella scuola di non ritrovarsi in balìa degli accadimenti e, soprattutto, di delineare azioni e compiti per garantire la sicurezza di tutti.

Alle presenti Indicazioni sono allegati:
1. Allegato A - Verbale di descrizione crisi comportamentale
2. Allegato B - Verbale di chiamata al 118
3. Allegato C/C1 – Modello Analisi funzionale della crisi comportamentale.

All'interno dell'allegato sono presenti informazioni utili alla compilazione del modello e strategie di lavoro.

Che cos'è la "Crisi comportamentale"?

Con **Crisi Comportamentale** si intende quella gamma di comportamenti esplosivi e/o dirompenti di aggressività fisica e verbale che bambini e ragazzi possono presentare a scuola, a casa e in molti altri contesti di vita. Questi comportamenti:

- ostacolano l'apprendimento;
- possono comportare un serio rischio anche per i ragazzi che li mettono in atto, per l'incolumità dei compagni, degli insegnanti e del personale della scuola, spesso risultando distruttivi anche per oggetti e materiali scolastici,
- sono considerati dal punto di vista sociale inaccettabili;
- creano stigma sociale nei confronti dei ragazzi che li manifestano.

Le cosiddette "crisi comportamentali" che, spesso rientrano tra i sintomi di alcune categorie diagnostiche (Autismo, Disturbo Oppositivo Provocatorio, Disturbo da Deficit di Attenzione/Iperattività - Disturbo della Condotta, ecc…) possono sempre comunque verificarsi 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.

PROCEDURA DI INTERVENTO

È fondamentale che nel momento in cui l'alunno inizia a dare i primi segnali di insofferenza, accumulo di tensione, ansia o disagio, l'insegnante sia pronto ad attivare tutti quegli interventi necessari ad evitare che la crisi si potenzi, fornendo un adeguato contenimento emotivo e offrendo la possibilità di "re-indirizzare" il proprio comportamento prima di arrivare all'esplosione.
Il personale scolastico non deve agire con aggressività né rispondere alle provocazioni; l'atteggiamento deve essere di comprensione del disagio espresso dall'alunno e di supporto al fine di superare il momento critico.
È inoltre importante, cercare di abbassare la tensione, proporre una pausa o un'attività leggera, magari in un luogo dedicato.

COSA FARE E COSA NON FARE

Nella tabella sono evidenziati alcuni suggerimenti per affrontare i comportamenti problema e alcuni comportamenti da evitare (cfr. Nota prot. 12563 del5 luglio 2017 dell'USR-ER):

Cosa cercare di fare	Cosa cercare di NON fare
1) 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?	1) NON limitarsi a definire il problema di comportamento come appare, senza capire qual è la sua funzione
2) Effettuare una analisi funzionale del comportamento	2) 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
3) Quando un approccio non funziona, cambiarlo	3) Quando un approccio non funziona, NON intensificarlo
4) 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	4) NON fissare troppe regole di classe e poi non farle rispettare o farle rispettare in modo fluttuante

5) 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	5) 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.
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	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,…
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 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.	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 ciò che crea una tensione insopportabile e blocca la vita della classe
8) 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.	8) 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)
9) Vale quanto detto al punto precedente; il comportamento può sempre cambiare e quasi mai senza l'orientamento positivo degli adulti educanti.	9) NON smettere di sperare nell'alunno e farlo sentire abbandonato al proprio comportamento
10) Trovare vie positive per far sentire accolto e stimato l'alunno problematico, individuare i punti di forza, le capacità, i talenti, le potenzialità	10) Evitare di identificare la persona con il suo comportamento. Il comportamento può essere sbagliato ma la persona non lo è mai
11) Costruire una franca alleanza con la famiglia; in ciò anche AUSL e Servizi Sociali rivestono un ruolo fondamentale	11) NON colpevolizzare la famiglia; demandare alla famiglia le eventuali punizioni
12) 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	12) 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
13) Il contenimento della crisi comportamentale compete solo agli adulti	13) NON coinvolgere i compagni nella gestione del comportamento esplosivo

PROCEDURE DI ESCALATION

Come utilizzare le procedure di escalation partendo dall'osservazione dei primi segnali emessi dall'alunno.

Livelli di escalation		**Cosa fa o dice lo studente**	**Cosa fa o dice l'insegnante**
Livello 0	Comportamento adeguato	Lavora con un comportamento adeguato.	RINFORZO POSITIVO
Livello 1	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 per organizzare e chiarire le aspettative - diversificare il compito o la richiesta 2- Se 1) non produce cambiamento ma non passa al livello 3, allora offrire una scelta (es. "puoi fare metà scheda ora poi la seconda metà dopo") con info visive. 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.
Livello 2	Agitazione o nervosismo	Cambio di comportamento o peggioramento del comportamento: - forte interruzione - alzarsi - rifiuto attivo - lasciarsi andare - alzare il volume della voce	PAUSA: ridurre la richiesta, valutare cosa produce stress, ansia, disagio… **<u>Attenzione, lo studente è estremamente vulnerabile</u>.** 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. 2. 2. Si possono proporre attività altamente attrattive per lo studente dalla breve durata: da 30 secondi a massimo 5 minuti. 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 "lasciato". **<u>NB: Non usare "hai bisogno di" o "devi" (peggiorano la situazione).</u> <u>Preferire "è ora di..."</u>**

Livello 3	Angoscia, Attivazione a livello verbale	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 NB: In alcuni studenti non si riesce a differenziare tra livello 3 e 4. In quel caso, combinare i due livelli.	PAUSA FORZATA - ALLONTANAMENTO Allontanare lo studente dalle persone e portarlo in una stanza apposita oppure allontanare gli altri studenti secondo un protocollo definito prima. Non rinforzare il comportamento di sfida inavvertitamente (durata max. 20 min.) Cosa fare: - utilizzare toni pacati - accertarsi di essersi fatti capire e capire - non utilizzare toni accusatori o paternalistici - non rispondere con toni aggressivi - mantenere sempre il contatto visivo - mantenere la distanza di sicurezza - mantenere il contatto emotivo (risonanza-uguaglianza emotiva. Es. se lui si alza, anche io mi alzo) - evitare qualsiasi contatto fisico, anche quando sembra che la situazione sia risolta
Livello 4	CRISI Aggressione	Aggressione fisica Pericolo imminente per sé stessi o per gli altri	**CRISI - PIANO DI EMERGENZA** **Se sono necessarie attuare procedure restrittive (contenimento fisico, isolamento).** In caso sia necessario chiamare il 118, è necessario tenere una accurata registrazione di cosa è accaduto, sia per riferire alla famiglia, sia come documentazione. Nel caso sia necessario allertare il 118 è fondamentale avvisare il Dirigente Scolastico.
Livello 5	Recupero post crisi *Debriefing educativo*	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. Il comportamento può oscillare tra i livelli 0 e 3 in questa fase. Il Livello 0 indica che lo studente è pronto per ricominciare a lavorare. Esempi: o Calma/disegno o Pianto o Dormire o Confusione o Rifiuto degli altri o Incolpare gli altri.	Affinché l'insegnante riesca a favorire questo livello senza provocare una nuova crisi, è importante che si attenga scrupolosamente alle seguenti istruzioni: - limitare le verbalizzazioni. 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. - Quando la crisi è finita proporre un'attività piacevole: puzzle, unisci i puntini, colora... Dopo ogni attività chiedere se lo studente è pronto a riprendere. Se sì, riprendere il lavoro. Se no, continuare con le attività amate perché ha bisogno di più tempo. **NB. Non analizzare mai l'accaduto con l'allievo (rischio di re- escalation). Attenzione! Il rischio di re-escalation è grande in questa fase. E' importante farlo ma è necessario che si ristabilisca a livello emotivo la giusta serenità; si può affrontare anche il giorno dopo.**

IN CASO DI CRISI COMPORTAMENTALE (1)

COSA FARE	
Non perdere il controllo di se stessi.	Avvisare i docenti e il personale della scuola che si trovano vicini alla vostra classe.
Mantenere il controllo della classe.	Non manifestare paura, rabbia o aggressività, non usare toni di voce concitati o accusatori.
Se si riesce, allontanare l'alunno dalla classe e portarlo in una zona sicura.	Non effettuare richieste verbali continue, agire solo se la situazione diventa pericolosa.
Avvisare il Dirigente Scolastico secondo le modalità definite.	Evacuare la classe se è necessario.
Mai usare un linguaggio aggressivo, giudicante o sprezzante nei confronti dell'allievo, manifestando paura o rabbia.	Salvaguardare sempre la riservatezza e il rispetto per l'alunno in crisi.
L'alunno non può mai essere rinchiuso da solo in un qualsiasi ambiente; la vigilanza diretta di uno o più adulti è sempre obbligatoria.	L'alunno in crisi va sempre gestito da più adulti (da due a tre), mentre gli altri fungono da supporto e da testimoni.
Mettere in sicurezza l'alunno, i compagni, se è possibile gli arredi e i beni scolastici.	Attivare: - contenimento emotivo-relazionale; - contenimento ambientale; - contenimento fisico. Tali modalità vanno chiarite preventivamente con la famiglia e con i clinici.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE	
Gli insegnanti avvisano la famiglia dell'alunno in crisi con una chiamata telefonica. Se sono supplenti avvisano il referente di plesso che provvederà ad avvisare la famiglia.	Le famiglie degli altri allievi vanno eventualmenteinformate secondo la modalità concordata con il Dirigente.
Tutto il Personale non può "sfogarsi" con le famiglie (né con quella dell'allievo in crisi né con le altre). In ogni occasione, tutto il Personale deve curare la protezione della riservatezza dell'allievo in crisi, evitare di portarlo all'attenzione delle altre famiglie, farne il capro espiatorio della situazione.	**Tutto il Personale deve sempre mostrarsi controllato davanti alle famiglie, rispettare la privacy, attenersi alle comunicazioni ufficiali ed oggettive.**

COSA DEVONO FARE GLI INSEGNANTI	
Chi si informa?	Il Dirigente Scolastico deve essere informato immediatamente, o in alternativa il docente Collaboratore e/o il DSGA;
In che modo?	Tramite chiamata/di persona
La famiglia dell'alunno deve essere informata	Tempestivamente
In che modo (concordato con la famiglia stessa)	colloquio / telefonata
Le famiglie degli alunni coinvolti vanno avvertite (se si ritiene opportune e concordandolo con il Dirigente/Collaboratore)	colloquio / telefonata
La registrazione di ciò che è accaduto durante la crisi, va compilato entro	La giornata
Il modello di infortunio va compilato	Sempre, anche senza denuncia da parte delle famiglie
La stesura del Piano individuale va completata entro	Il primo mese dalla comparsa della prima crisi.

PROCEDURE DI CONTENIMENTO

Contenimento emotivo e relazionale	*È bene precisare che non tutte le persone sono adatte a contenere emotivamente una situazione di crisi.* Nel Piano di Gestione della crisi è quindi necessario che i docenti che non sono in grado di affrontare questo tipo di tensioni emotive, lo ammettano francamente e che si individui nel contesto scolastico quali sono invece le figure che hanno le caratteristiche psicologiche idonee (persone che poi affronteranno la formazione specifica, perché una predisposizione caratteriale non è sufficiente).
Contenimento ambientale	● L'adulto che affronta un ragazzo in crisi deve sempre essere **calmo** e parlare **a voce contenuta**. ● Non è ammesso che si gridi, non si può perdere la pazienza, è da evitare ogni forma di aggressività e ogni forma di reattività. L'adulto consapevole e formato, agisce, non reagisce. ● È bene controllare il linguaggio corporeo: ad esempio, se la voce è bassa ma i pugni sono serrati, a livello puramente istintivo il ragazzo avvertirà l'approccio come una minaccia. ● È bene capire che le tensioni dell'adulto sono sempre percepite da tutti gli alunni, anche da quelli in crisi, persino da quelli con autismo. La differenza può esservi nella *consapevolezza* di ciò che si percepisce, non nel fatto di percepire o meno. ● Quindi la calma con cui l'adulto affronta la situazione, non può essere simulata, deve essere reale. **All'allievo in crisi parla soltanto il docente.** I compagni devono essere fatti uscire dall'aula in modo da rendere l'ambiente più neutro da punto di vista emotivo, e da assicurare all'alunno in crisi la *privacy* necessaria in un momento in cui non è padrone di se stesso. **La regola è sempre quella del prendersi cura della persona, quindi di limitare il più possibile situazioni lesive della sua dignità.** L'adulto deve avvicinarsi all'allievo in crisi, ma non troppo né troppo in fretta: è importante rispettare "il *suo* spazio personale" (per non farlo sentire aggredito), evitare movimenti bruschi, tenere le braccia rilassate e mostrare le mani aperte. Gli altri adulti che intervengono nella crisi devono evitare di interferire con il docente, rispettare i ruoli definiti dal piano di gestione, adempiendo ai relativi compiti, senza intromettersi, senza gridare, senza scomporsi. Le eventuali divergenze di opinioni sull'intervento verranno esaminate dopo, a mente fredda, quando i ragazzi non ci saranno più e gli adulti si incontreranno per riflettere sull'accaduto (fase di *debriefing*).
Contenimento fisico	Il contenimento fisico è l'ultima delle strategie che possono essere messe in campo durante una crisi ed è anche la più complessa. L'eventuale messa in atto del contenimento fisico deve avere la caratteristica tecnica ed emotiva dell'**abbraccio**. Il contenimento fisico è possibile 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. È evidente che non si può consentire che un alunno si butti da una finestra o dalle scale, o che prenda un compagno per le braccia e lo trascini. Intervenire anche fisicamente, in questi casi, rientra nei doveri di protezione dell'incolumità delle persone. *NB: Il contenimento fisico è sempre un evento emotivamente traumatico, sia per l'alunno che lo emette, sia per l'adulto che si trova a gestirlo. Pertanto è l'ultima forma di intervento, quella che va evitata al massimo possibile e che* ***si attua soltanto per salvaguardare l'incolumità dell'allievo stesso, degli altri alunni e del personale scolastico.***

Nell'applicazione delle presenti Indicazioni, tutto il personale procede al trattamento dei dati personali e sensibili e tutte le azioni connesse all'effettuazione degli interventi vanno eseguiti nel rispetto del Regolamento Europeo sulla privacy n. 279/2016 e del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. e garantisce in tutte le operazioni il rispetto del Segreto d'ufficio.