



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
ISTITUTO COMPRENSIVO "RAFFAELLO"

PROTOCOLLO PER LA GESTIONE DELLE CRISI COMPORTAMENTALI A SCUOLA

I numerosi episodi di crisi comportamentali che hanno interessato gli alunni del nostro Istituto nel corso degli anni hanno evidenziato la necessità di concordare delle azioni condivise da quanti operano nella scuola per poterle gestire nel miglior modo possibile.

Con l'espressione crisi comportamentale si intendono tutti quei comportamenti esplosivi e dirompenti di aggressività fisica e verbale che un alunno può presentare a scuola, a casa e nei diversi contesti di vita; tali comportamenti si concretizzano in particolare nella difficoltà di rispettare le regole e nel mettere in atto condotte che possono comportare un rischio e creare danni alla persona stessa, agli altri (compagni, insegnanti, personale scolastico) e ai materiali scolastici.

In genere, l'alunno mette in atto tali comportamenti perché questi rappresentano l'unica via di reazione per lui possibile e sono generate da una serie di difficoltà a comportarsi in altro modo.

L'alunno si comporta manifestando crisi di rabbia per:

- ☐ incapacità di ottenere quello che vuole
- ☐ bassa tolleranza alla frustrazione e mancato autocontrollo
- ☐ inadeguata capacità di mediazione e contrattazione
- ☐ insufficiente capacità di riconoscere e gestire le emozioni proprie e altrui

Le difficoltà sono soprattutto comunicative, di gestione dei sentimenti, di autocontrollo, di aggressività, di impulsività, di stima di sé.

Le crisi comportamentali vengono segnalate sia in alunni certificati, sia in alunni non certificati (es. alunni che vivono situazioni problematiche familiari e sociali).

Si ritiene che sia possibile intervenire nelle situazioni di crisi comportamentale sia in termini di prevenzione (per evitarle, o almeno diradarle e depotenziarle), sia in



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
ISTITUTO COMPRENSIVO "RAFFAELLO"

termini di contenimento (cosa fare quando si manifestano per assicurare l'incolumità di ognuno).

La finalità di queste linee guida è quella di codificare pratiche e comportamenti coerenti da adottare da parte di tutto il personale scolastico e delle famiglie per prevenire ed eventualmente contenere queste crisi comportamentali.

La coerenza educativa da parte di tutte le figure scolastiche in questi casi ha la priorità assoluta. Un comportamento problematico può essere corretto e contenuto soltanto se si modifica il contesto in cui il ragazzo è inserito con risposte univoche e chiare.

La crisi comportamentale messa in atto a scuola porta alcune conseguenze significative all'interno della classe e dell'Istituto in cui è inserito l'alunno. La manifestazione delle crisi comportamentali può rappresentare una ferita psicologica (oltre alle eventuali conseguenze fisiche) in ciascun allievo e può determinare una lacerazione del tessuto relazionale della classe. Per tale motivo le crisi non devono essere mai sottovalutate o affrontate con superficialità per garantire la sicurezza e il benessere di ciascuno.

Le crisi comportamentali implicano alti livelli di rischio per le persone e le cose, dimostrano e determinano grande sofferenza e generano profondo turbamento nella vita scolastica, pertanto richiedono uno specifico intervento pedagogico-didattico e una precisa struttura organizzativa dentro la scuola che coinvolga i rapporti con le famiglie e i servizi territoriali.

Si precisa che il lavoro scolastico non è rivolto alla ricerca delle cause cliniche, sociali, psicologiche o psichiatriche delle crisi comportamentali, temi di esclusiva competenza dei clinici e/o dei servizi sociali.

Compito della scuola è in primo luogo quello di comprendere quali condizioni e situazioni determinino con maggiore frequenza la loro comparsa, cercando poi di individuare quali modifiche sia possibile apportare per evitarne la ricomparsa.

In secondo luogo, il personale scolastico per poter gestire la crisi comportamentale deve mettere in atto azioni in modo competente, consapevole e pianificato, mettendo in sicurezza sia l'alunno, sia gli altri bambini o ragazzi.



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
ISTITUTO COMPRENSIVO "RAFFAELLO"

E' importante ricordare che di fronte ad alunni che manifestano un tale disagio la trasmissione di contenuti diviene secondaria, ciò che diventa prioritario è sostenere la crescita emozionale e sociale degli alunni in quanto un buon equilibrio interiore e un sereno rapporto con gli altri costituisce la base essenziale per la cosiddetta "disponibilità ad apprendere".

Infatti, un alunno che dimostra difficoltà nel gestire rapporti sociali e comunicativi non dispone di riserve di energia e spazio mentale e psichico in cui inserire il lavoro scolastico.

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, anticipando la crisi e comprendendo come agire fin dal momento in cui l'alunno inizia a dare segni di accumulo della tensione o di insofferenza o di disagio o di aggressività, ecc.

Con il termine contenimento ambientale invece si intendono quelle modalità di intervento che possono servirsi dell'ambiente fisico o di altre persone, come elemento di depotenziamento o di "delimitazione" della crisi.

Il contenimento ambientale include l'allontanamento dell'alunno dalla classe o dal luogo in cui sta accumulando tensione. 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.



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
ISTITUTO COMPRENSIVO "RAFFAELLO"

Il contenimento fisico è l'ultima delle strategie che può essere messa in campo durante una crisi, ed è la più complessa, nonché un momento emotivamente traumatico, sia per l'alunno che per l'adulto, che deve essere svolto da personale adeguatamente formato e capace di sostenere sia fisicamente che emotivamente una manovra così complessa. I docenti, che non sono compresi nelle categorie professionali obbligate ad affrontare situazioni che mettano a repentaglio l'incolumità fisica e che non sono formati adeguatamente, attuano le seguenti modalità:

- ☐ richiesta di aiuto al personale ATA e ai docenti delle classi limitrofi
- ☐ evacuazione della classe con docente responsabile e messa in sicurezza
- ☐ contenimento emotivo e verbale e messa in sicurezza dell'alunno (chiusura finestre, eliminazione di oggetti contundenti e pesanti) durante il quale il docente deve essere supportato da un altro docente
- ☐ comunicazione al DS da parte del personale ATA
- ☐ telefonata alla famiglia da parte del personale ATA
- ☐ dopo eventuale rifiuto o impossibilità della famiglia di intervento a scuola, chiamata al 118 da parte del personale ATA

In seguito alla crisi, alunni e docenti dovranno rielaborare il vissuto: 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, si dovrà attivare un colloquio su quanto accaduto per rielaborare i fatti tramite strumenti espressivi (ad esempio pittura) o narrativi/simbolici (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.

Approvato dal Collegio dei Docenti con delibera n. 27 del 18/12/2024



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO
 UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
 ISTITUTO COMPRENSIVO "RAFFAELLO"

ALGORITMO OPERATIVO IN CASO DI COMPORTAMENTO PROBLEMA

COSA EVITARE	COSA FARE
1) Chiedere continuamente <i>"Perché fai così?"</i> non è utile perché si tratta di reazioni non consapevoli e l'alunno non è in grado di spiegare le ragioni del suo comportamento	1) Effettuare una analisi funzionale del comportamento. La domanda guida è: <i>"cosa ottiene questo alunno mettendo in atto questo comportamento?"</i>
2) Quando un approccio non funziona, intensificarlo	2) Quando un approccio non funziona, cambiarlo
3) Fissare troppe regole di classe e poi non farle rispettare o farle rispettare in modo discontinuo o non univoco	3) 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) Trattare tutti i problemi di comportamento come se dipendessero dalla volontà (NON VUOLE)	4) Identificare i problemi che dipendono da incapacità/impossibilità dell'allievo (tutti i NON PUO') al fine di avviare percorsi di apprendimento o individuare modalità di sostituzione
5) Non occuparsi abbastanza di cosa succede nei "momenti di transizione" tra un docente e un altro, tra uno spazio e un altro, tra un'attività e un'altra, in mensa, negli intervalli	5) 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) 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	6) Individuare quali sono i comportamenti da affrontare assolutamente (i più gravi, i più pericolosi, i più destabilizzanti, quelli che generano altri problemi) e agire su questi uno alla volta
7) Eccedere nelle punizioni. L'eccesso di punizioni (che non può comunque superare determinati limiti) determina una escalation non positiva per il bambino	7) Attivare percorsi di supporto ai comportamenti positivi, che consenta di individuare ogni più piccolo (anche casuale) comportamento positivo, sottolineandolo e premiandolo



**MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO
 UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
 ISTITUTO COMPRENSIVO "RAFFAELLO"**

8) Evitare di identificare la persona con il suo comportamento	8) Trovare vie positive per far sentire accolto e stimato l'alunno problematico, individuare i punti di forza, le capacità, i talenti, le potenzialità
9) Condividere solo con la famiglia il comportamento dell'alunno e le azioni educative messe in atto	9) Costruire un piano di lavoro a più componenti richiedendo la collaborazione della famiglia, dei referenti dell'ASL ed eventualmente dei Servizi Sociali Per poter svolgere un buon intervento educativo la scuola deve cooperare con gli enti del territorio che entrano in contatto con l'alunno per condividere gli obiettivi, le strategie di intervento e l'evolversi dei comportamenti nel tempo
10) Vivere la situazione in maniera personale	10) Prendere le adeguate distanze dalle situazioni in modo da poter essere in grado di controllarsi e di agire secondo quanto programmato
11) Fare richieste generali, uguali per tutta la classe	11) Porre richieste adeguate e a ciascuno in base al proprio punto di partenza. Le richieste devono essere alla portata attuale dell'alunno; pretendere ciò che al momento non è ottenibile, peggiora la situazione



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO
 UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
 ISTITUTO COMPRENSIVO "RAFFAELLO"

ALLEGATO A - VERBALE DI DESCRIZIONE CRISI COMPORTAMENTALE

Alunno:	data:	osservatore/i
---------	-------	---------------

ORA DI INIZIO DELLA CRISI	
ORA DI FINE DELLA CRISI	
È STATA CHIAMATA LA FAMIGLIA?	SI' NO
È STATO CHIAMATO IL 118?	SI' NO
Se è stato chiamato il 118, allegare modulo di registrazione della segnalazione (Allegato B)	

L'alunno è certificato in base alla Legge 104/92?	SI' NO	Codice
L'alunno assume farmaci particolari?	SI' NO	Se sì, dire quali
Se prende farmaci sono stati segnalati possibili effetti collaterali?	SI' NO	Se sì, dire quali
L'alunno soffre di particolari problemi di salute (non rientranti nella categoria precedente)?	SI' NO	Se sì, dire quali
Se ci sono particolari problemi di salute, la scuola è stata avvisata di particolari fragilità derivanti dalla patologia?	SI' NO	Se sì, dire quali
L'alunno e/o la sua famiglia sono in carico ai servizi sociali?	SI' NO	Se sì, riportare problema segnalato



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO
 UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
ISTITUTO COMPRENSIVO "RAFFAELLO"

I servizi sociali hanno segnalato alla scuola problemi particolari riguardanti il comportamento dell'alunno?	SI' NO	Se sì, dire quali
--	--------	-------------------

La famiglia è stata verbalmente informata:
Durante la crisi
Subito dopo la crisi
Entro la fine della giornata scolastica
La famiglia è stata contattata da:

Descrizione del contesto in cui è avvenuta la crisi	
Locali scolastici	Aula della propria classe/corridoio/bagno/palestra/ingresso/scale/cortile/altre aule/laboratorio di...
Attività scolastica in corso	Lezione frontale/intervallo/educazione motoria Spostamento tra ambienti/esercitazione/lavoro di gruppo Lavoro individuale/compito in classe
Mezzo di trasporto scolastico	Pullman per gita / pullmino comunale
Contesto extrascolastico ma durante attività scolastica	Visita didattica / in strada durante uno spostamento con la classe / campo sportivo
Altri contesti	



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO
 UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
 ISTITUTO COMPRENSIVO "RAFFAELLO"

Livello di intensità del comportamento				
	<i>Basso</i>	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>	<i>Altissimo</i>
Urla				
Calcchia				
Morde sé stesso				
Si butta per terra				
Morde gli altri				
Salta su arredi scolastici				
Strattona i compagni				
Tira pugni contro persone				
Tira pugni contro oggetti				
Sbatte la testa contro il muro				
Si strappa i vestiti				
Strappa i vestiti agli altri				
Si graffia				
Graffia gli altri				
Utilizza un linguaggio inappropriato, lancia insulti				
Minaccia gli altri				
Distrugge oggetti				
Lancia oggetti				
Altro....				



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO
 UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
 ISTITUTO COMPRENSIVO "RAFFAELLO"

Analisi delle condizioni fisiche dell'alunno durante e dopo la crisi (intensità)					
	<i>Bassissima</i>	<i>Bassa</i>	<i>Media</i>	<i>Alta</i>	<i>Altissima</i>
Diventa rosso					
Diventa pallido					
Respira velocemente					
Sbava					
Vomita					
Trema					
Sviene					
Sanguina da ferite autoinferte o casuali					
Riporta lividi					
Altro ...					
Analisi dei danni fisici e dei danni ad oggetti causati dalla crisi					
<i>Descrizione dei danni</i>	<i>Quantificazione</i>			<i>Osservazioni</i>	
Al termine della crisi l'alunno presenta lividi o ferite? Se sì, quali?					
Sono state necessarie medicazioni effettuate a scuola?					
Sono state necessarie medicazioni effettuate da personale del 112 o del Pronto Soccorso?					
L'alunno ha danni agli abiti?					
Vi sono danni ad oggetti personali dell'alunno?					
Ferite o contusioni riportate da docenti?					
Ferite o contusioni riportate da allievi?					



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO
 UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
ISTITUTO COMPRENSIVO "RAFFAELLO"

Ferite o contusioni riportate da altro personale scolastico o extrascolastico?		
Rottura di vetri/ sedie/tavoli/porte/armadi...		
Danni a dotazioni informatiche		
Danneggiamento di libri propri o di altri		

Descrizione di come è iniziata e di come si è conclusa la crisi	
Ci sono stati segnali di agitazione o di conflitto prima che esplodesse la crisi? Se sì, descriverli	
Nelle ore precedenti la crisi, ci sono stati segnali di aumento della tensione, dello stress, rifiuto del lavoro, contrasti con qualcuno? Se sì, descriverli	
Se c'è stato aumento di tensione o di rabbia o manifestazioni di insofferenza o aumento di stress, sono state attuate procedure di decompressione? Se sì, dire quali e con quale esito	
La famiglia ha segnalato aumento di tensione o crisi di rabbia o panico o altro? Se sì, riportare cosa ha comunicato la famiglia	
Cosa stava facendo esattamente l'alunno nel momento in cui è scattata la crisi?	
Erano presenti i compagni? Se sì, cosa stavano facendo?	



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO
UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
ISTITUTO COMPRENSIVO "RAFFAELLO"

Come si sono comportati i compagni durante la crisi?	
Quali e quanti adulti sono intervenuti, qual è stato il compito di ciascuno?	
Cosa è stato detto all'alunno?	
Quali indicazioni sono state date ai compagni (se erano presenti)	
Qualcuno ha cercato di fermare fisicamente l'alunno?	
Qual è stato l'esito di questo intervento?	



MINISTERO DELL'ISTRUZIONE E DEL MERITO
 UFFICIO SCOLASTICO REGIONALE PER IL LAZIO
ISTITUTO COMPRENSIVO "RAFFAELLO"

ALLEGATO B

VERBALE DI CHIAMATA AL 118

ALUNNO	
DATA E LUOGO DI NASCITA	
Nomi dei genitori o chi ne esercita la patria potestà	
Numeri di telefono da contattare in caso di emergenza	
Ora di chiamata al 118	
Persona che ha chiamato il 118	
Sintesi delle informazioni fornite all'operatore	
Risposta	
Arrivo dell'ambulanza	

Se l'alunno viene trasportato al pronto soccorso:	
chi accompagna l'alunno in ambulanza?	
A quale Pronto Soccorso si viene trasportati?	
A che ora si arriva?	
A che ora arrivano i genitori?	
A che ora l'insegnante lascia il Pronto Soccorso?	
L'alunno viene ricoverato?	