

FUTURA

LA SCUOLA PER L'ITALIA DI DOMANI



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



Ministero dell'Istruzione
e del Merito



Italiadomani
PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA

VIA UDINE N. 37 - 33052 CERVIGNANO DEL FRIULI (UD) - tel. 0431 388576 - CF: 90020610300 - CM: UDIC847009
peo udic847009@istruzione.it - pec udic847009@pec.istruzione.it - www.iccervignanodelfriuli.edu.it

PROTOCOLLO ORGANIZZATIVO PER LA PREVENZIONE E LA GESTIONE DELLE CRISI COMPORTAMENTALI A SCUOLA

Delibera n° 3 del Collegio dei Docenti

del 09/01/2026

Delibera n° 35 del Consiglio di Istituto del 23/01/2026

Premessa

Il presente protocollo rappresenta per la scuola uno strumento indispensabile per affrontare con efficacia, ordine e competenza le situazioni di crisi comportamentale, intendendo la scuola come una comunità educante complessa. Tale protocollo serve a definire in modo chiaro compiti e azioni necessari a tutelare la sicurezza di tutti nei momenti critici.

Sono allegati a questo documento:

- Verbali di descrizione delle crisi comportamentali
- Scheda di chiamata al 112
- Scheda per l'analisi funzionale della crisi comportamentale

Definizione di Crisi Comportamentale

La crisi comportamentale si manifesta con gesti o parole di forte aggressività, nell'ambito sia scolastico sia familiare o sociale. Questi comportamenti esprimono difficoltà a rispettare le regole e possono evolvere in rischi e danni per sé, per gli altri o per materiali e spazi della scuola. Spesso tali gesti rappresentano l'unica modalità reattiva a disposizione dello studente, legata a difficoltà o all'impossibilità di agire in modo diverso.

I principali fattori che portano all'esplosione della crisi possono essere:

- Difficoltà nel soddisfare i propri bisogni tramite modalità adeguate
- Scarsa tolleranza alla frustrazione e limitato autocontrollo
- Competenza insufficiente nel negoziare o mediare situazioni
- Difficoltà a riconoscere e gestire emozioni proprie e altrui
- Difficoltà a sostenere il tempo scuola adeguato

Questi comportamenti possono manifestarsi sia in alunni certificati (ad esempio con autismo, ADHD, disturbo oppositivo-provocatorio) sia in studenti non certificati, soprattutto se coinvolti in situazioni familiari o sociali problematiche. Studi recenti dimostrano che, lavorando sull'ambiente e con strategie educative adeguate, è possibile ridurre l'intensità e la frequenza delle crisi.

Di fronte ad alunni che manifestano questo disagio, la trasmissione di contenuti diviene secondaria rispetto al lavoro educativo messo in atto per sostenerlo. La priorità educativa è dunque quella di sostenere la crescita emotiva e sociale dell'alunno, poiché solo un equilibrio interiore e relazioni serene consentono una reale disponibilità all'apprendimento.

Un alunno teso a controllare il proprio ambiente e 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.

Finalità e Approccio

L'obiettivo di questo protocollo è agire sulle crisi comportamentali sia in ottica preventiva, cercando di evitarle o attenuarle, sia nell'immediato contenimento, garantendo sicurezza e benessere a tutti. Si sottolinea la priorità della coerenza negli interventi e nell'approccio educativo da parte di tutto il personale scolastico. Un comportamento problematico si può modificare solo se anche il contesto risponde in modo chiaro e univoco.

Impatti sulla Comunità Scolastica

La comparsa di una crisi comportamentale può rappresentare uno shock psicologico e una ferita alle dinamiche relazionali della classe e dell'istituto. Non è quindi mai da sottovalutare e richiede interventi specifici e organizzati per tutelare il benessere di tutti.

Linee Guida per la Gestione dei comportamenti problema

Cosa Fare

- Analizzare il comportamento per capirne la funzione (“a cosa serve?”)
- Cambiare strategia se la prima non funziona
- Utilizzare un linguaggio chiaro e assertivo
- Mantenere la calma cercando di rimanere distaccati emotivamente per agire in modo professionale
- Rimuovere eventuali pericoli
- Garantire la sicurezza del gruppo classe
- Stabilire poche regole chiare, condivise e applicate sempre
- Distinguere tra i comportamenti legati a incapacità e quelli legati a volontà
- Prestare attenzione ai passaggi tra attività e docenti, dove aumentano i rischi
- Intervenire prioritariamente sui comportamenti più rilevanti e pericolosi
- Sostenere e rinforzare i minimi segnali di comportamento positivo
- Valorizzare i punti di forza dell’alunno problematico, promuovendo inclusione e autostima
- Garantire tempi adeguati di permanenza all’interno dell’Istituto
- Collaborare con famiglia, servizi ASUFC e sociali attraverso piani condivisi
- Fare richieste accessibili all’alunno secondo le sue reali possibilità
- Chiedere aiuto ai colleghi o ai collaboratori più facilmente raggiungibili
- Dare tempo all’alunno di calmarsi
- Contattare la famiglia e chiamare il 112

Cosa Evitare

- Chiedere ripetutamente “Perché lo fai?” poiché spesso non si tratta di atti consapevoli
- Insistere con lo stesso approccio se non funziona
- Utilizzare un tono di voce alto e minaccioso
- Reagire in modo impulsivo
- Imporre troppe regole
- Permettere che le regole vengano rispettate in modo discontinuo
- Trattare i problemi solo come volontà di non adeguarsi
- Non prestare sufficiente attenzione ai momenti di passaggio tra un’attività e l’altra
- Reagire sempre su qualsiasi comportamento, senza selezionare quelli più gravi
- Abusare delle punizioni, che rischiano di alimentare il conflitto

- Identificare sempre la persona con il suo comportamento negativo
- Coinvolgere solo la famiglia, escludendo i servizi e il territorio
- Farsi coinvolgere emotivamente, perdendo la lucidità e la distanza necessaria
- Proporre richieste identiche a tutti, senza distinzione per bisogni e competenze individuali
- Umiliare il responsabile di fronte agli altri
- Coinvolgere il gruppo classe nella gestione della crisi
- Attribuire la responsabilità della crisi a un singolo docente e compagno

Fasi operative del protocollo

- Dopo il primo episodio di crisi, o nei primi 15 giorni di scuola in caso di segnalazione, si redige una **relazione osservativa individuale**. In caso di alunni certificati, questa fa parte integrante del PEI o PDP.
- Si analizzano:
 - Le strategie e i percorsi didattici individualizzati
 - Le modifiche necessarie a tempi, spazi, attività scolastiche al fine di ridurre le tensioni
 - L'adozione di tecniche di rinforzo positivo (es. token economy)
 - L'importanza di ambienti prevedibili e routine
- Annualmente si contano gli episodi e si valuta l'efficacia delle azioni adottate.

Analisi dei rischi e ruolo degli operatori coinvolti

Il Dirigente, insieme al referente di plesso, valuta i rischi ambientali e le procedure di sicurezza, curando in particolare spazi sensibili come laboratori e palestre. Pertanto come prassi preventiva è suggeribile la chiusura a chiave di ogni aula non utilizzata che contiene sussidi e materiali scolastici e multimediali. Deve inoltre essere verificata la sicurezza delle vetrate e incrementata la vigilanza nei corridoi e all'uscita della scuola interessata.

Ogni docente e operatore deve conoscere il proprio ruolo in caso di crisi.

Nelle fasi di crisi:

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

COSA DEVONO FARE GLI INSEGNANTI

<i>Chi si informa?</i>	Il Dirigente Scolastico deve essere informato immediatamente, o in alternativa il Primo Collaboratore/il docente referente di plesso.
<i>In che modo?</i>	Tramite chiamata/di persona.
<i>La famiglia dell'alunno deve essere informata</i>	Tempestivamente.
<i>In che modo (concordato con la famiglia stessa)</i>	Diario / colloquio / telefonata.
<i>Le famiglie degli alunni coinvolti vanno avvertite (se si ritiene opportuno)</i>	Diario / colloquio / telefonata.
<i>La registrazione di ciò che è accaduto durante la crisi va compilata</i>	Entro la giornata.
<i>Il modello di (eventuale) infortunio va compilato</i>	Sempre, anche senza denuncia da parte delle famiglie.
<i>La stesura del Piano individuale va completata</i>	Entro il primo mese dalla comparsa della prima crisi o dall'inizio delle lezioni.

COSA DEVE FARE IL DIRIGENTE SCOLASTICO

<i>Provvedere a dare comunicazione della crisi</i>	<p>In casi gravi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - all'ASUFC se l'alunno è certificato o segnalato. - ai Servizi Sociali se l'alunno è seguito. - alla Procura dei minori in caso di necessità. <p>In casi molto gravi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alle Forze dell'ordine.
<i>Visionare la documentazione redatta dai docenti</i>	<ul style="list-style-type: none"> - stabilire le date e le modalità di consegna. - darsi un tempo per la verifica dei documenti e l'eventuale richiesta di integrazione o di dettagli. - dare un feedback ai docenti.
<i>Mettere all'ordine del giorno degli Organi Collegiali i protocolli ed acquisire le relative delibere</i>	
<i>Verificare che l'assicurazione della scuola sia adeguata ai livelli di gravità della situazione.</i>	

<i>Prendere eventuali contatti con l'Avvocatura dello Stato per chiarire profili di responsabilità, limiti e competenze</i>	
---	--

DURANTE LE FASE DI CRISI

<i>Alunni</i>	Devono allontanarsi e mettersi in sicurezza evitando tensioni. Eventualmente richiedono l'intervento di altri docenti o collaboratori scolastici secondo le modalità precedentemente condivise con loro.
<i>Docenti di classe</i>	Mantenere il controllo della classe. Allontanare gli altri alunni se necessario. Rispettare il ruolo del docente che accompagna la crisi.
<i>Docenti di accompagnamento alla crisi: docenti di sostegno / docenti in compresenza</i>	Non perdere il controllo di sé stessi. Salvaguardare sempre la riservatezza e il rispetto dell'alunno in crisi. Allontanare l'alunno dalla classe e condurlo in un ambiente rassicurante (la vigilanza diretta di uno o più adulti è sempre obbligatoria) per assicurare la privacy necessaria in un momento in cui non è padrone di sé stesso limitando le situazioni lesive della sua dignità. Avvisare il Dirigente Scolastico secondo le modalità definite riportando con chiarezza i fatti accaduti.

Durante la crisi occorre mantenere il contatto verbale con il ragazzo, senza parlare né troppo né poco, assicurandolo che andrà tutto bene e che le cose si risolveranno parlandone. Risulta importante confermargli che non deve avere paura. Nel caso di alunni non verbali, l'uso del linguaggio orale può non essere utile. In questo caso il linguaggio corporeo e le "correnti emozionali" diventano ancora più importanti, così come l'approfondita conoscenza di cosa può aiutarli a rilassarsi o a distogliere l'attenzione.

Si includono nel presente documento alcuni modelli che possono essere utilizzati per registrare con chiarezza le modalità in cui si è manifestata la Crisi Comportamentale; possono essere utilizzati dai docenti come un valido strumento di guida ed analisi degli episodi (ALLEGATO A, ALLEGATO B e ALLEGATO C).

Strategie di contenimento

Si distinguono tre livelli di contenimento:

- **Emotivo e relazionale:** l'adulto mantiene un atteggiamento rassicurante, cerca il dialogo, fa sentire il ragazzo accolto e lo aiuta ad autoregolarsi
- **Ambientale:** l'allontanamento dalla classe è una soluzione destinata esclusivamente ad abbassare la tensione, senza valenza punitiva
- **Fisico:** ammissibile solo come estrema risorsa per garantire la sicurezza di tutti in caso di grave pericolo

In situazioni di particolare gravità l'adulto può e deve intervenire fisicamente per fermare o bloccare l'alunno, solo quando ciò è indispensabile per garantire la sicurezza delle persone e delle cose.

Il personale scolastico è tenuto a interporre la propria presenza fisica, con modalità proporzionate e finalizzate esclusivamente alla protezione, nei casi in cui l'alunno:

- diventi totalmente incontrollabile o manifesti comportamenti pericolosi;
- tenti di fuggire dall'edificio scolastico;
- sia nell'atto di colpire un compagno un adulto;
- tenti di lanciare oggetti pericolosi;
- stia danneggiando arredi, attrezzature o infrastrutture scolastiche.

In tali circostanze, l'intervento fisico è da considerarsi atto dovuto nell'ambito dei doveri di tutela.

Chiamata al 112

Se, nonostante l'attuazione dei vari tipi di contenimento (emotivo, ambientale e fisico), la crisi persiste e l'alunno continua a manifestare comportamenti non gestibili o pericolosi, occorre:

1. richiedere la presenza immediata dei genitori o di chi ne fa le veci;
2. se nessun genitore è reperibile in tempi brevi e la situazione è valutata molto pericolosa per l'incolumità dell'alunno e dei presenti, contattare il Numero Unico di Emergenza 112, chiedendo l'intervento di personale sanitario o delle Forze dell'Ordine;
3. anche in presenza dei genitori, qualora la crisi continui in modo grave e incontrollato, il ricorso ai servizi d'emergenza diventa obbligatorio e non differibile.

Si ricorda che gli insegnanti non appartengono alle categorie professionali tenute a gestire situazioni di pericolo fisico (come Forze dell'Ordine, Vigili del Fuoco, Protezione Civile, ecc.), pertanto la responsabilità della sicurezza deve essere condivisa con gli enti preposti. Nei plessi in cui si registrano episodi frequenti o situazioni particolarmente difficili, è opportuno che la scuola stabilisca accordi preventivi con le Forze dell'Ordine locali, al fine di garantire interventi tempestivi e coordinati in casi di emergenza.

Dopo la crisi

Una volta superata l'emergenza, si procede con la rielaborazione educative e relazionale: l'alunno viene aiutato a riprendere il controllo e a rielaborare quanto accaduto, la classe viene sostenuta con attività di confronto e rassicurazione, la famiglia viene prontamente informata e accompagnata.

Privacy e norme

Ogni procedura prevista dal protocollo deve avvenire nel rispetto della privacy secondo le norme vigenti (GDPR e segreto d'ufficio, con sanzioni disciplinari in caso di violazione).

Nell'applicazione del presente Protocollo, tutto il personale scolastico procede al trattamento dei dati personali e sensibili e tutte le azioni connesse all'effettuazione degli interventi vanno eseguite 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.

NORME DI RIFERIMENTO SUL SEGRETO D'UFFICIO

Il segreto d'ufficio è disciplinato **dall'art. 28 della L. 241/90** che prevede che l'impiegato debba mantenere il segreto d'ufficio: egli non può fornire a chi non ne abbia diritto informazioni riguardanti provvedimenti e operazioni amministrative, in corso o concluse o notizie di cui sia venuto a conoscenza a causa delle sue funzioni. Inoltre **ai sensi dell'art 494, lettera b del Decreto Leg.vo 297/94**, la violazione del segreto d'ufficio inerente ad atti o attività non soggette a pubblicità, comporta, per il personale docente, l'irrogazione della sanzione disciplinare **della sospensione dal servizio fino ad un mese**. Per quanto attiene al Personale ATA, la materia è regolata dagli **artt. 92 e 93 del CCNL /2007**. L'art. 92, obblighi del dipendente, alla lettera c dispone che il personale Ata ha l'obbligo di **"rispettare il segreto d'ufficio nei casi e nei modi previsti dalle norme vigenti"**. Quindi il mancato rispetto di tale obbligo comporta l'irrogazione delle sanzioni previste dal succitato art. 93 che, in ragione della gravità del comportamento, oscillano **dal rimprovero verbale alla sospensione dal servizio con privazione della retribuzione fino a dieci giorni**.

**VERBALE DI DESCRIZIONE DELLA CRISI
COMPORTAMENTALE**

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

ORA DI INIZIO DELLA CRISI		
ORA DI FINE DELLA CRISI		
È STATA CHIAMATA LA FAMIGLIA?	SÌ	NO
È STATO CHIAMATO IL 112?	SÌ	NO
Se è stato chiamato il 112 allegare modulo di registrazione della segnalazione (vedi modello B)		

L'alunno è certificato in base alla Legge 104/92?	SÌ	NO	Codici ICD10 del CIS
L'alunno assume farmaci particolari?	SÌ	NO	Se sì, dire quali
Se assume farmaci, sono stati segnalati possibili effetti collaterali?	SÌ	NO	Se sì, dire quali
L'alunno soffre di particolari problemi di salute (non rientranti nella categoria precedente)?	SÌ	NO	Se sì, dire quali
Se ci sono particolari problemi di salute, la scuola è stata avvisata di particolari fragilità derivanti dalla patologia?	SÌ	NO	Se sì, dire quali
L'alunno ha segnalazioni per disturbi di apprendimento che richiedano la predisposizione di un PDP?	SÌ	NO	Se sì, riportare problema segnalato
L'alunno e/o la sua famiglia sono in carico ai servizi sociali?	SÌ	NO	Se sì, riportare problema segnalato
I servizi sociali hanno segnalato alla scuola problemi particolari riguardanti il comportamento dell'alunno?	SÌ	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/atrio Aula dedicata/cortile/aula di
Attività scolastica in corso	Lezione frontale / lezione laboratoriale individuale intervallo / scienze motorie / spostamento tra ambienti lavoro di gruppo / compito in classe /
Mezzo di trasporto scolastico	Pullman uscita/visita d'istruzione
Contesto extrascolastico ma durante attività scolastica	Visita didattica/in strada durante uno spostamento con la classe/campo sportivo
Altri contesti	

Livello di intensità del comportamento				
	Basso	Medio	Alto	Altissimo
Urla				
Morde sé stesso				
Morde gli altri				
Salta su arredi scolastici				
Strattona i compagni				
Tira pugni/calci contro persone				
Tira pugni/calci contro oggetti				
Sbatte la testa contro il muro				
Si strappa i vestiti				
Strappa i vestiti agli altri				

Si graffia				
Graffia gli altri				
Usa linguaggio inappropriato/insulti/bestemmie				

Minaccia gli altri				
Molesta gli altri				
Distrugge oggetti				
Lancia oggetti				

Analisi delle condizioni fisiche dell'alunno durante e dopo la crisi (intensità)					
	Bassissima	Bassa	Media	Alta	Altissima
Diventa rosso					
Diventa pallido					
Respira velocemente					
Sbava					
Vomita					
Trema					
Sviene					
Sanguina da ferite autoinferte o casuali					
Riporta lividi					

Analisi dei danni fisici e dei danni ad oggetti causati dalla crisi		
Descrizione dei danni	Quantificazione	Osservazioni
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 persone del Pronto Soccorso?		
L'alunno ha danni agli abiti?		

Vi sono danni ad oggetti personali dell'alunno?		
Ferite o contusioni riportate da docenti? Se sì, quali?		
Ferite o contusioni riportate da allievi? Se sì, quali?		
Ferite o contusioni riportate da altro personale		

scolastico o extrascolastico? Se sì, quali?		
Rottura di vetri/sedie/tavoli/porte/armadi...		
Danni a dotazioni informatiche		
Danneggiamenti 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?	
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 provato a fermare fisicamente l'alunno?	
Qual è stato l'esito di questo intervento?	

VERBALE DI CHIAMATA DEL NUMERO UNICO EMERGENZA 112

ALUNNO	
DATA E LUOGO DI NASCITA	
Nomi dei genitori o di chi ne esercita la patria potestà	
Numeri di telefono da contattare in caso di emergenza	
Ora di chiamata al NUE 112	
Persona che ha chiamato il NUE 112	
Sintesi delle informazioni fornite	
Risposta	
Arrivo dell'ambulanza	

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

ANALISI FUNZIONALE DELLA CRISI COMPORTAMENTALE

Cosa è accaduto subito dopo la crisi	
L'alunno ha evitato qualcosa che poteva non volere fare?	
Ci potevano essere elementi di disturbo sensoriale nel contesto?	
L'alunno ha ottenuto qualcosa che poteva desiderare?	
C'era tensione nel contesto? Qualcuno litigava?	
L'alunno ha ottenuto attenzione?	
L'alunno si è ritrovato in una situazione inaspettata o nuova per lui/lei?	
L'alunno poteva avere una necessità fisica che non era in grado di esprimere?	
C'era un insegnante nuovo?	
L'alunno stava facendo qualcosa di molto difficile per lui?	
L'alunno era appena stato rimproverato per qualcosa?	
L'alunno era stato deriso o preso di mira dai compagni?	
L'alunno era stato lasciato senza indicazioni e non sapeva cosa fare?	

Elaborazione di ipotesi sulla funzione/funzioni della crisi	
Funzione di evitamento	Dire di cosa
Funzione di ottenimento	Dire di cosa
Funzione di scarico della tensione	Dire determinata da cosa
Funzione di "sostituzione" di capacità comunicative assenti	
Funzione di scarico dei problemi emozionali	

Gestione della fase esplosiva della crisi

Descrizione delle procedure di debriefing pedagogico-didattico	
Si è parlato della crisi con la classe? Se sì, come si è parlato, se no, perché?	
Se il livello cognitivo dell'alunno consente un colloquio sull'accaduto, riportare i punti salienti di tale colloquio e chi lo ha sostenuto.	
Quali strategie sono state messe in atto per consentire alla classe di scaricare la tensione sull'accaduto?	
.....	