



autori: Laura Reale, Laura Bernardini, Giulia Frasson,
Silvia Russo, Chiara Pesola, Erica Maselli
pubblicato in data: 22 aprile 2021

Opuscolo per genitori/caregiver/operatori

PREVENZIONE DEI MOMENTI DI CRISI COMPORTAMENTALE

Alcuni suggerimenti per migliorare la relazione e la comunicazione con i ragazzi e per prevenire eventuali momenti di crisi

Questo opuscolo è dedicato ai genitori di ragazzi adolescenti e preadolescenti, e ai caregiver e operatori che possono essere coinvolti nel loro percorso di crescita.

L'adolescenza è un periodo ricco di trasformazioni dal punto di vista fisico, mentale, emotivo e sociale. Questi importanti cambiamenti possono creare degli squilibri nella normale routine dei ragazzi ed attivare, soprattutto nei momenti di forte stress, dei conflitti con i caregiver e/o delle situazioni di crisi.

Ci sono però delle strategie che come adulti possiamo mettere in atto per cercare di migliorare la comunicazione e il rapporto con i ragazzi, entrando maggiormente in contatto con il loro mondo e cercando, così, di fare in modo che i fisiologici conflitti che si creano tra adulti e adolescenti non sfocino in vere e proprie crisi.

Ecco allora alcuni suggerimenti da esplorare insieme.

- entrare in sintonia
- validare
- usare la dialettica
- procedere lentamente
- favorire un clima sereno e rilassato
- affrontare i problemi in modo collaborativo e coerente
- stabilire dei limiti: essere chiari ma cauti
- prestare attenzione rimanendo calmi



1. ENTRARE IN SINTONIA

Entrare in sintonia sul piano emotivo (empatia) con il ragazzo può aiutarvi a capire cosa sta accadendo dentro di lui in quel momento:

- Mostrare attenzione nei suoi confronti, cogliere non solo i messaggi verbali (le parole che dice) ma anche quelli non verbali (attraverso il contatto visivo, le espressioni facciali, il tono di voce, la postura, la gestualità, il contatto fisico, l'intensità delle risposte), sono tutti aspetti che possono farlo sentire ascoltato e accolto. I segnali non verbali sono spesso un indicatore diretto di ciò che avviene nella mente ancor prima delle parole.
- Entrare in empatia è sempre importante nelle relazioni, ma è ancora più importante usare un atteggiamento empatico nei momenti di contrasto/di crisi, quando per esempio il ragazzo è arrabbiato o agitato, perché gli fa sentire che siete in grado di **comprendere quello che prova**. Solo quando sarà più calmo e disposto all'ascolto si potrà provare a discutere con lui in modo più logico e razionale.
- **Ascoltarlo**, anche ponendovi con una postura accogliente e alla stessa altezza visiva, può aiutare a sintonizzarsi maggiormente col suo vissuto e farlo sentire meno giudicato.

2. VALIDARE

Validare significa cogliere i sentimenti dell'altro e riuscire a comunicargli che si è capito il suo punto di vista riconoscendogli un valore e un elemento di verità. Non significa necessariamente essere d'accordo con atteggiamenti o pensieri che a vostro parere risultano impropri, rigidi o eccessivi. Possiamo validare l'altro:

- ascoltandolo con attenzione, mantenendo il contatto visivo
- osservando ciò che prova in quel momento e cercando insieme le parole che meglio possano descrivere il suo stato d'animo
- riconoscendo ciò che secondo noi gli accade o sta provando. Ad esempio, "Mi sembra che tu sia arrabbiato", "Mi pare che stai passando un momentaccio"
- mostrando autentica preoccupazione per ciò che sta vivendo. Ad esempio, possono aiutare espressioni di solidarietà come "Ma è terribile!", un abbraccio o piccoli gesti di conforto



come offrire un fazzoletto se l'altro sta piangendo o chiedendogli di cosa ha bisogno in quel momento da noi

- focalizzando l'attenzione sugli sforzi che ha fatto per contenere la sofferenza o per far andare meglio le cose. Ad esempio, se aveva sospeso la frequenza scolastica da due anni e da poco è riuscito a riprenderla, valorizzare i giorni di frequenza e non le eventuali assenze.

3. USARE LA DIALETTICA

Spesso i conflitti nascono e vengono alimentati quando due persone si trovano a mantenere rigidamente due posizioni opposte senza riuscire a riaprire un dialogo. Per ridurre i conflitti e favorire un'interazione serena con l'altro, è consigliabile cercare di abbandonare una visione di tipo "o/o" e adottarne una del tipo "sia-sia", che tiene conto maggiormente del punto di vista di tutte le persone coinvolte (modalità dialettica). Dialettico significa infatti che **idee anche molto diverse possono essere vere allo stesso tempo e che, se considerate insieme, possono costruire una nuova rappresentazione della realtà e quindi un nuovo modo di vedere le cose:**

- La dialettica ci insegna che c'è sempre più di un modo di vedere una situazione e più di un modo per risolvere un problema e quindi non esiste una verità assoluta: nelle varie situazioni proviamo ad allenarci a considerare tutti gli aspetti in gioco e tutti i punti di vista dei vari "attori" coinvolti
- Poniamoci domande, quali ad esempio "C'è qualcosa di cui non mi sono accorto?", "Perché vuole star fuori fino alle due di notte?", "Come mai si arrabbia tutte le volte che deve iniziare a fare i compiti?"
- Le persone hanno diversi punti di vista, ugualmente legittimi: espressioni come "A me sembra che..." invece di "Tu sei...", "Tu devi..." o "Questo è l'unico modo", possono dare maggiore dignità al punto di vista dell'altro.
- Due cose che sembrano (o sono) opposte possono essere entrambe vere: utilizzare parole assolute come "sempre", "mai" etc. può non aiutare a focalizzarsi sulla situazione del momento, col rischio di generalizzare ed estremizzare il comportamento dell'altro. Ad esempio, se diciamo "Tutti mi trattano sempre in modo ingiusto" ci dimentichiamo delle volte in cui non è stato così. Possiamo provare a dire "A volte vengo trattato in modo



ingiusto”.

- Siamo esseri in continua evoluzione: quando ci sentiamo senza speranza o ci sembra che nulla cambierà mai, è importante ricordarci che il cambiamento è una costante della natura umana: anche quando non ce ne accorgiamo, le cose non sono mai uguali a com'erano prima.
- Rispettare la verità di entrambe le parti di un conflitto non significa necessariamente rinunciare ai propri valori o tradire sé stessi: possiamo essere in grado di accettare che opinioni diverse dalle nostre abbiano una loro dignità, anche se noi non le condividiamo. Ad esempio, si può dire: “Anche se io non sono d'accordo, posso capire il tuo punto di vista”.
- Può essere utile non fidarci troppo delle nostre supposizioni, dando per scontato di sapere cosa l'altro stia pensando o quale sia il motivo dei suoi comportamenti. Può essere meglio chiederlo direttamente a lui: “Cosa intendevi quando hai detto...?” È importante avere cura che l'altro abbia chiaro il nostro punto di vista, spiegandolo meglio se necessario.

4. PROCEDERE LENTAMENTE

Ricordiamoci che i cambiamenti richiedono tempo e spesso sono accompagnati nei ragazzi da sentimenti di incertezza e timore. Talvolta come adulti, mossi dal desiderio di incoraggiare i miglioramenti e forse spinti dalla speranza di essere usciti dalla fase di scempenso/fatica, possiamo enfatizzare troppo i risultati positivi, col rischio di trascurare un bisogno di accompagnamento e di supporto ancora presente nell'altro, oppure tendiamo ad incoraggiare con espressioni troppo decise come ad esempio “sono sicuro che ce la puoi fare”, che rischiano di far sentire all'altro unicamente il peso della responsabilità per ciò che gli accade.

Ricordiamoci che:

- In adolescenza, i comportamenti problematici presentano spesso oscillazioni fra fasi di miglioramento e ricadute: tali oscillazioni possono apparire confuse e frustranti, in realtà possono avere un loro senso. Quando un ragazzo mette in atto dei cambiamenti positivi (ad esempio riprende ad andare a scuola, a casa è più collaborativo, riduce i comportamenti a rischio) diventa di fatto più indipendente; i genitori/caregiver che fino ad



allora erano stati preoccupati e protettivi e focalizzati su di lui e sui problemi, possono prendere temporaneamente le distanze, ritenendo che il problema sia diminuito o che il loro compito sia finito. Questo può evocare nell'adolescente dei vissuti di abbandono collegati alla diminuzione di attenzioni e supporti. Anche se raggiunge dei successi in ambito professionale/scolastico ha comunque bisogno di continuare ad essere sostenuto e accompagnato.

- Esempi di **affermazioni che potrebbero venirci spontanee**: *“Hai fatto grandi progressi”*, *“Sono davvero colpito dai cambiamenti che hai fatto”* e che hanno l'intenzione di riconoscere lo sforzo dell'altro, potrebbero essere interpretate come conclusione della vostra offerta di aiuto, in quanto non sembra più necessario. Anche affermazioni di rassicurazione come *“Questa cosa non era così difficile”* o *“Sapevo che ce l'avresti fatta”*, potrebbero essere lette come un minimizzare le difficoltà.
- Esempi di **affermazioni che possono sostenere l'altro potrebbero invece essere**: *“Ti stai davvero impegnando”* o *“Hai lavorato sodo. Mi fa piacere vedere che sei stato in grado di farlo ma sono preoccupato per il fatto che tutto questo possa essere stressante”*.
- Anche se il ragazzo possiede notevoli risorse (intelligenza, ambizione, talento artistico ...) può capitare che durante il periodo dell'adolescenza si senta meno competente di quanto appare agli adulti, sia a causa dei cambiamenti in corso sia di una sua vulnerabilità emotiva. Anche se cogliete che ha delle potenzialità e delle doti, cercate di ridimensionare le aspettative, di fissare degli obiettivi realistici (magari definendo degli obiettivi intermedi) e di determinare un arco di tempo sufficiente per realizzarli, tenendo anche conto delle risorse a disposizione; tutto questo aumenta la possibilità di successo, preservando l'autostima. In alternativa, il ragazzo può compiere passi eccessivi, non misurati alle sue forze o alle sue difficoltà, oppure bloccarsi del tutto, schiacciato dal senso di incompetenza e dalla pressione che può avvertire.

ESEMPIO: Emilio ha abbandonato la scuola a metà anno. A causa del suo stato di malessere, potrebbe essere molto difficile riprendere a tempo pieno e prefissarsi un ottimo rendimento. Un obiettivo più realistico potrebbe essere frequentare anche solo poche ore settimanali, raggiungendo gli obiettivi minimi didattici previsti per passare all'anno successivo.



5. FAVORIRE UN CLIMA SERENO E RILASSATO

Creare occasioni di condivisione può **umentate** l'indice di **benessere all'interno del contesto**. Inoltre, condividere insieme **esperienze piacevoli** appaganti e significative può rafforzare i legami e aiutare tutti a **passare dal conflitto ad una maggiore sintonia**.

Esempi per favorire un clima di condivisione in famiglia che possono essere estese anche agli altri contesti di vita del ragazzo:

- **Trovare il tempo per confrontarsi e dialogare:** chiacchierare di argomenti leggeri o neutrali può essere utile. A volte quando siamo impegnati a sostenere il carico familiare, ci possiamo dimenticare di concederci del tempo per discutere di argomenti che ci interessano o ci fanno provare piacere. Farlo è importante perché anche il ragazzo può concedersi di pensare ad altro, non solo alle proprie difficoltà; si incoraggiano e riconoscono aspetti sani dell'identità e lo sviluppo di nuovi interessi e si alleggerisce la tensione familiare.
- **Svolgere delle attività piacevoli con i ragazzi (vedi elenco allegato in fondo):** la condivisione con i ragazzi di attività piacevoli può aiutare a mantenere più uniti i familiari e attenuare le interazioni familiari negative; in generale accumulare esperienze positive aiuta a contrastare i vissuti di scoraggiamento, stress, di esaurimento che possono cogliere i membri della famiglia quando attraversa una fase di difficoltà
- **Mantenere i legami con amici e altri familiari:** Spesso, in momenti di difficoltà, tendiamo a isolarci. Rimanere soli può farci provare tristezza, rabbia e sconforto. Se ci concediamo momenti di spensieratezza con i nostri cari, possiamo sentirci più sicuri e in grado di affrontare le difficoltà della vita con una prospettiva più positiva. Si possono trovare modi di stare bene insieme anche durante la pandemia e con il distanziamento fisico, come giocare insieme a qualcosa on line, prendere un aperitivo in videochiamata, o semplicemente chiacchierare un po' al telefono. L'intero nucleo familiare ne trarrà beneficio!
- **Mantenere il più possibile un clima disteso, tenendo le cose a "giusta temperatura"** e avendo a mente che alcune reazioni dipendono dai cambiamenti che avvengono a livello cerebrale in adolescenza. I ragazzi, per esempio, sono molto più suscettibili rispetto agli adulti a provare episodi di **disregolazione emotiva** (situazioni in cui le emozioni oscillano drasticamente verso il "basso" o verso l'"alto", anche nel corso della stessa giornata, in



modo più o meno intenso) e faticano maggiormente rispetto agli adulti a calmarsi ed autoconsolarsi. Anche noi adulti sperimentiamo a volte emozioni particolarmente intense che non riusciamo a controllare. Ad esempio, la sensazione di avere il cuore che batte forte o di intensa agitazione quando ci rendiamo conto di avere fatto un errore al lavoro che può avere conseguenze costose o imbarazzanti! La maggior parte delle persone adulte, solitamente, ha però poi la capacità di lenire tali esperienze emotive usando il pensiero razionale (ad esempio dicendosi che troverà un modo per riparare all'errore fatto, ricordando a sé stessi che è umano commettere errori, programmando dei modi per chiarire il problema), mentre l'adolescente ha meno strumenti per tornare ad un punto di equilibrio. I ragazzi avvertono le emozioni in maniera estremamente intensa e spesso non hanno la capacità di mettere in atto strategie adeguate per gestirle e tornano più lentamente al punto di equilibrio

- In sintesi, tenere a mente la possibile sofferenza dei ragazzi, moderare i rimproveri e le critiche, modulare le nostre reazioni e creare un ambiente più tranquillo e sereno può aiutare i ragazzi a raggiungere una maggiore stabilità e aiutarci a gestire meglio le situazioni.

6. AFFRONTARE I PROBLEMI IN MODO COLLABORATIVO E COERENTE

Quando cerchiamo di affrontare le difficoltà di un adolescente, **può essere utile provare a:**

- **Coinvolgere** il ragazzo nell'individuare ciò che può sostenerlo
- **Chiedere direttamente** a lui se si sente in grado di fare ciò che sembra necessario per la soluzione a una difficoltà
- **Costruire un'alleanza:** a volte infatti messaggi contraddittori tra adulti e ragazzi possono alimentare i conflitti. Se sviluppiamo strategie che tutti sono in grado di sostenere pienamente, creiamo le basi per un'intesa e una partecipazione più solide
- Tra genitori, capita spesso che si abbiano visioni contrastanti riguardo alla gestione delle difficoltà. È importante che gli adulti possano mostrare che è possibile avere punti di vista diversi e una dialettica interna e rispettosa, che non degeneri in conflitto e non coinvolga l'adolescente in schieramenti radicali poco opportuni.



7. STABILIRE DEI LIMITI: ESSERE CHIARI MA CAUTI

Potreste stabilire delle regole, esplicitando i limiti della vostra tolleranza: comunicate le vostre aspettative con un linguaggio chiaro, semplice e positivo. Tutti hanno bisogno di sapere **in anticipo** ciò che ci si aspetta da loro.

- Le aspettative dovrebbero essere **espresse in modo chiaro e non minaccioso**.

ESEMPIO: invece di dire "Se esci con i tuoi amici e non rientri all'ora richiesta non ti permetteremo di uscire nuovamente con loro", si potrebbe dire: "Mi fa piacere che tu esca con i tuoi amici e desidero sapere con chi esci e dove vai. Ti chiedo di rientrare entro le 19.30 per aiutarci a preparare la tavola e mangiare tutti insieme". Tale affermazione, oltre a cercare un contatto col ragazzo cercando di condividere i suoi progetti, cerca di attribuirgli la responsabilità delle sue azioni, fungendo non da minaccia esterna e regola imposta, ma da richiesta di collaborare: "Tu esci, ma poi torni all'ora richiesta per stare anche un po' con noi e aiutarci nella preparazione della cena".

- **Non proteggere a tutti i costi l'altro dalle conseguenze naturali delle proprie azioni.** Apprendere la realtà per quello che è può sembrare una lezione dura. Andare a "sbattere contro qualche muro" a volte è inevitabile e necessario!
- I genitori a volte fanno l'impossibile per riparare i "danni" di un comportamento disadattivo o proteggere i propri figli dall'imbarazzo che ne consegue. **Nonostante la naturale intenzione di proteggerli, assumere questo tipo di atteggiamento può comportare alcune conseguenze:**
 - il comportamento problematico del ragazzo rischia di persistere
 - i genitori si possono arrabbiare perché il loro sforzo è stato vanificato, col rischio di accrescere le tensioni
 - la rabbia può essere vissuta come gratificante per il ragazzo perché lo fa sentire al centro dell'attenzione (anche se negativa)
 - il ragazzo può iniziare a manifestare tali atteggiamenti al di fuori della famiglia
- Porre dei limiti alle scelte e ai comportamenti permette agli adulti di motivare i ragazzi ad assumersi maggiori responsabilità e a porsi dei limiti adeguati. La decisione di stabilire dei limiti è spesso molto difficile, richiede infatti la capacità di assistere impotenti alle battaglie



della persona cara, che può provare frustrazione e rabbia. Può essere utile ricordarci che provare anche emozioni negative è molto importante per la crescita.

- **Non tollerare atteggiamenti maltrattanti** come bizzze, minacce e aggressione. In questi casi è utile allontanarsi dalla situazione e ritornare in un secondo momento per discutere su quanto accaduto: agiti aggressivi possono rappresentare una richiesta d'aiuto, per questo è importante ascoltarli, ma solo dopo aver mostrato un netto disappunto e sempre monitorando la sicurezza propria e del ragazzo.
- **Evitare di ricorrere a minacce o ultimatum.** Possono essere una soluzione estrema, ma sarebbe opportuno sincerarsi di poterla portare a compimento e di non trovarsi incastrati in situazioni senza via di uscita o controproducenti. Per questo è importante essere eventualmente sostenuti da professionisti, che possono aiutarvi a decidere se, quando e come sia il caso di farlo.

8. PRESTARE ATTENZIONE RIMANENDO CALMI

Anche se difficile, di fronte alle accuse o alle critiche sarebbe meglio non porsi in modo difensivo. Un adolescente può decisamente ferire: è un rischio che si può correre ogni giorno. In questi casi può essere utile prendersi un tempo per ripensare a che cosa è accaduto e a che cosa ci è stato comunicato.

- La risposta naturale alla critica percepita come ingiusta mossa da una persona a cui si vuole bene è la difesa, ad esempio dicendo "sei un ingrato!". Un'altra risposta possibile è la rabbia, in quei momenti possono anche volare insulti pesanti o essere usate generalizzazioni che rimandano a comportamenti passati.
- In questi casi l'atteggiamento più opportuno è quello di **porsi in ascolto** senza alimentare il conflitto, magari tenendo a mente che le provocazioni a volte non sono altro che richiami di attenzione da parte dei ragazzi. **Le persone hanno bisogno che i propri sentimenti negativi vengano ascoltati.** Negare tali sentimenti con espressioni come "Non è così" può allontanare la persona dalla percezione di ciò che per lei è comunque una realtà. In questi casi può essere utile cercare di mettere in parole le emozioni che avete colto nel discorso (ad es. paura, solitudine, inadeguatezza, rabbia etc.) cercando di farlo in modo supportivo per i ragazzi



- Ascoltare e **porci con atteggiamento interessato** rimane il modo migliore sia per aiutare i ragazzi a comprendere meglio i propri stati d'animo, sia a promuovere cambiamenti positivi.

ELENCO DI ATTIVITA' PIACEVOLI CHE ADULTI E ADOLESCENTI POSSONO FARE INSIEME

(tratto Jill H. Rathus, Alec L. Miller, Manuale DBT® per adolescenti
© 2015 The Guilford Press © 2016 Raffaello Cortina Editore

Prova ad annotare le attività di questo elenco che ti piacerebbe fare con il tuo genitore/figlio. Poi esamina con lui l'elenco (o compilatelo assieme) e scegliete alcune attività che vi piacerebbe fare insieme – almeno tre per settimana. Ricordati anche di rispettare le necessità di privacy o di tempo per sé dell'altra persona.

1. Andare in bicicletta.
2. Andare a prendere un caffè.
3. Andare a prendere un gelato o uno yogurt.
4. Cucinare o fare una torta.
5. Fare una manicure.
6. Andare a fare un massaggio.
7. Fare una passeggiata in spiaggia.
8. Pianificare una vacanza.
9. Andare a fare shopping.
10. Guardare una partita di calcio.
11. Fare lavori in giardino.
12. Giocare con gli animali domestici o portare fuori il cane.
13. Giocare a bowling.
14. Giocare a golf.
15. Andare a fare un giro in auto.
16. Riparare qualcosa in casa.
17. Fare un cruciverba.
18. Sciare o pattinare sul ghiaccio.
19. Trascorrere del tempo insieme leggendo tranquillamente.
20. Andare al bar o a mangiare fuori.
21. Andare in un parco di divertimenti.
22. Visitare un museo.
23. Giocare a pallone.
24. Fare un barbecue.



25. Andare in campeggio.
26. Ascoltare della musica.
27. Andare a un concerto.
28. Guardare insieme il proprio programma o film preferito alla televisione.
29. Andare a camminare/correre.
30. Farsi i capelli o il trucco assieme.
31. Parlare di quando eri piccolo.
32. Andare insieme a far visita a parenti o amici.
33. Fare un servizio per la comunità o del volontariato.
34. Andare a comprare un regalo.
35. Parlare di com'è andata la giornata.
36. Giocare con i video-giochi.
37. Fare un gioco di società o giocare a carte.
38. Guardare delle foto.
39. Andare al parco.
40. Allenarsi o andare in palestra.
41. Seguire un corso di yoga o di ginnastica.
42. Suonare o improvvisare insieme della musica.
43. Fare insieme progetti per il futuro.
44. Pensare di fare una sorpresa a qualcuno.
45. Scambiarsi battute/fare gli sciocchi.
46. Dedicarsi insieme a un hobby creativo (per esempio, dipingere, disegnare, lavorare a maglia, tenere un album di ricordi, costruire un modellino).
47. Iscrivere a un corso d'arte.
48. Guardare/mostrare il tuo sito web preferito.
49. Insegnare all'altro qual cosa di nuovo (per esempio, in campo tecnologico, fotografico).
50. Raccontare le storie di famiglia.
51.vai avanti tu!!!