Se ogni comportamento comunica un messaggio...

TeamTeach



- Essere scortesi
- Atteggiamento di sfida
- Calciare
- Sputare
- Assenza
- Interrompere la lezione
- Stracciare il lavoro
- Essere in ritardo
- Abbandonare la lezione
- Urlare
- Imprecare davanti a un insegnante
- Arrabbiarsi



... stiamo davvero ascoltando?

Chiediti: cosa comunica questo comportamento?

5 strategie per implementare una de-escalation significativa

TeamTeach

1. **Capire quando rispondere piuttosto che reagire al comportamento**
2. **Praticare strategie di de-escalation efficaci fino a quando non diventano automatiche**
3. **Utilizzare il proprio giudizio e comprendere cosa ha funzionato e cosa no**
4. **Praticare l'ascolto attivo e rispondere con empatia**
5. **Adottare un approccio riparativo per ricostruire le relazioni**



Approccio barriera

- I confini e le regole dovrebbero essere esattamente gli stessi per tutti
- Dovrebbe esserci uguaglianza per tutti nonostante la presenza di esigenze specifiche
- In quanto professionisti, dovete ascoltarci e basta
- Reazione di tolleranza zero al comportamento

VS



Approccio elastico

- I confini sono come un elastico che ci circonda e che possiamo flettere ed espandere, dall'interno, come individui
- Dovrebbe esserci equità per tutti proprio perché vi sono esigenze specifiche
- In quanto professionisti, vi siamo accanto
- Supporto centrato sulla persona per rispondere ai comportamenti

Il potere della pausa

Perché sto assistendo a questo comportamento?

Cosa so di questa persona?

Qual è il supporto più efficace che posso offrire?

REAGIRE

FERMARSI

RISPONDERE





Una pausa ci aiuta a rispondere piuttosto che reagire al comportamento

Lo stesso comportamento, molti significati

TeamTeach

Non possiamo presumere che un comportamento abbia lo stesso significato per tutti. Capire perché stiamo assistendo a un certo tipo di comportamento ci aiuta a offrire un supporto efficace.



- Frustrazione? ○
- Preoccupazione? ○
- Senso di sfinimento? ✓
- Imbarazzo? ○
- Rabbia? ○
- Paura? ○
- Dolore? ○
- Sensazione di rifiuto? ○
- Stanchezza? ○
- Gelosia? ○
- Solitudine? ○
- Fame? ✓
- Confusione? ○
- Qualcos'altro? ○

Cosa posso controllare per aiutare me e coloro che sostengo quando si tratta di comportamenti?

Quello che POSSO controllare:

- Come lavoro con i miei colleghi
- Il linguaggio che uso
- Il mio atteggiamento
- Il mio approccio all'apprendimento e allo sviluppo personale
- I miei sforzi per costruire relazioni più efficaci
- Come reagisco alle diverse situazioni e comportamenti
- Come do priorità alle mie esigenze
- Il mio linguaggio del corpo

Fuori dal mio controllo?

- Sfide relative al reclutamento e alla conservazione del personale
- Le mie esperienze precedenti
- Le precedenti esperienze delle persone che sostengo
- Lunghe liste di attesa per un supporto adeguato
- Come reagiscono e rispondono gli altri
- Le sfide della vita
- Un trauma passato riguardante me o gli individui a me affidati
- Budget limitati

