

Guida al Protocollo di Emergenza Istantanea

Un manuale pratico che fornisce strategie di risposta rapida per crisi esplosive, comportamenti aggressivi e risposte di ritiro. Progettato per professionisti della salute mentale e dell'istruzione che necessitano di interventi immediati e basati sulle evidenze durante sessioni difficili con bambini e adolescenti.



Risposta in 30 secondi



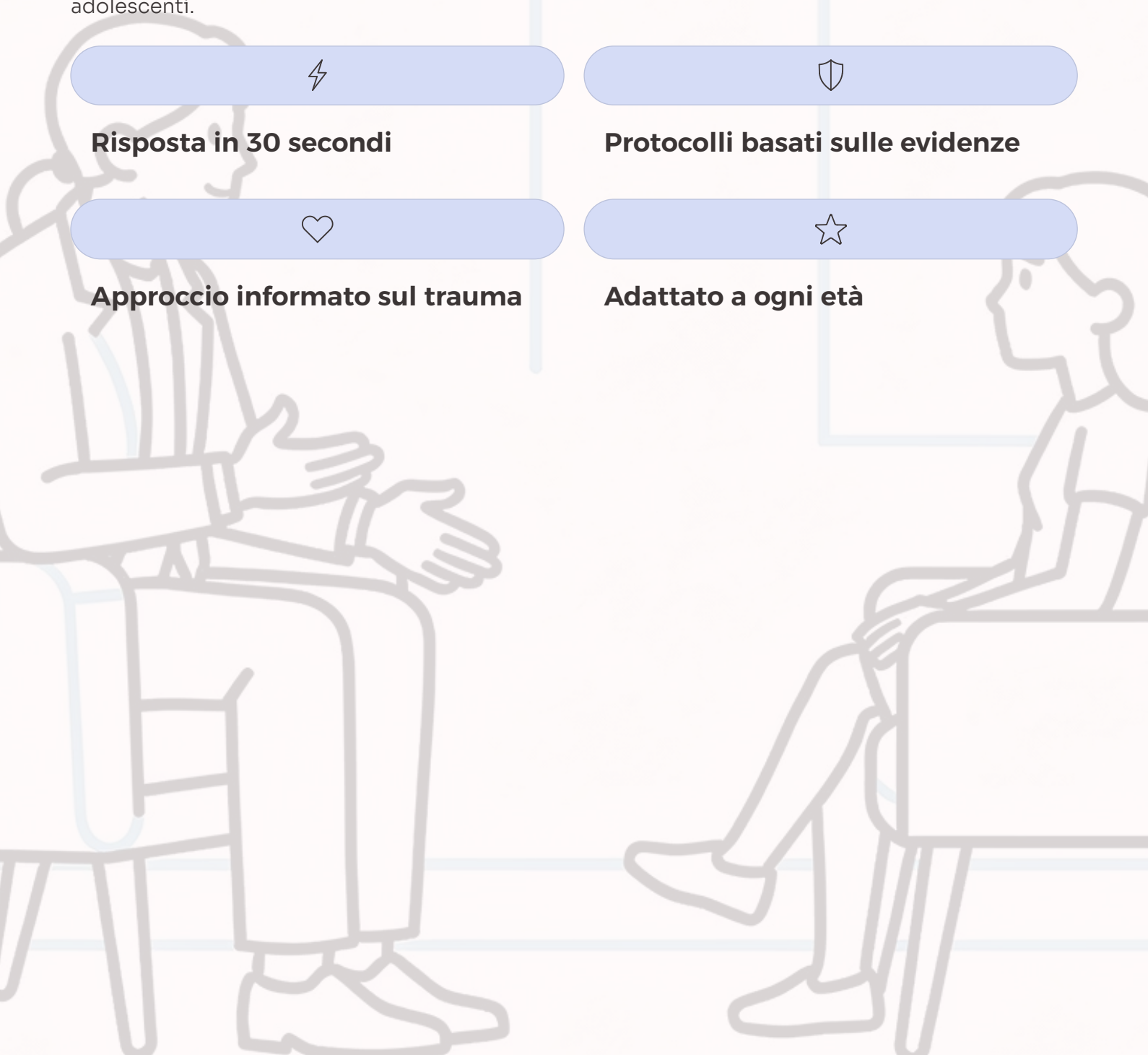
Protocolli basati sulle evidenze



Approccio informato sul trauma



Adattato a ogni età



Comprendere i Momenti di Crisi

La regola dei primi 30 secondi

Le ricerche mostrano che i primi 30 secondi di un intervento di crisi determinano la traiettoria dell'intero episodio. Durante questa finestra critica, la vostra risposta può sia aiutare il bambino a regolare le emozioni, sia rafforzare accidentalmente il comportamento problematico.

Cosa vi offre questa guida

Protocolli basati su evidenze che possono essere implementati immediatamente, senza una preparazione lunga né tecniche complesse. Ogni intervento è progettato per essere memorizzato e applicato sotto pressione, garantendo risposte professionali coerenti indipendentemente dall'intensità della situazione.

- ❗ I momenti di crisi con bambini e adolescenti sono inevitabili nei contesti terapeutici ed educativi. La vostra preparazione fa tutta la differenza.

A black and white line drawing of a child's head and shoulders. The child has short hair and is crying, with two large blue tears falling from their eyes. Their mouth is open in a wail. The background is a light blue sky with faint clouds.

I Tre Tipi di Comportamenti di Crisi



Crisi Esplosive

Caratterizzate da urla, pianto, lancio di oggetti o esplosioni fisiche. Spesso scatenate dalla frustrazione, dalla delusione o dalla sensazione di essere sopraffatti.



Comportamenti Aggressivi

Comprendono colpi, morsi, calci o minacce verbali. Spesso diretti verso sé stessi, gli altri o gli oggetti. Derivano spesso dalla sensazione di essere messi alle strette o non compresi.

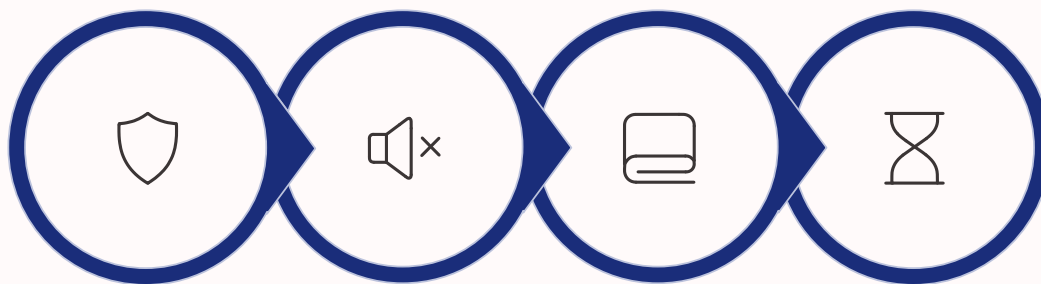


Ritiro/Blocco

Ritiro completo, silenzio o apparente “disconnessione”. Il bambino diventa insensibile agli interventi abituali e appare emotivamente scollegato.

Ciò che non fate è spesso più importante di ciò che fate nei momenti di crisi.

Risposta alle Crisi Esplosive



**Verificare la
sicurezza**

**Abbassare
la voce**

**Offrire
conforto**

**Attendere e
sostenere**

Durante una crisi, la corteccia prefrontale del bambino (responsabile del ragionamento) è offline. Gli approcci logici appariranno eccessivi e potrebbero esacerbare la situazione. La tua presenza calma è il tuo strumento più potente.

Cosa NON Fare Durante una Crisi Esplosiva

⊗ Attenzione: queste azioni aggravano sistematicamente le crisi esplosive e prolungano inutilmente l'episodio.

Azioni da evitare assolutamente

- Alzare la voce o rispondere con lo stesso volume
- Formulare richieste o dare ultimatum
- Cercare di ragionare o insegnare durante l'episodio
- Minacciare conseguenze sul momento
- Contenere fisicamente salvo pericolo immediato
- Porre domande "perché" durante la crisi

Perché queste azioni falliscono

Il sistema nervoso del bambino è già in modalità lotta-o-fuga. Aggiungere pressione o richieste non farà che intensificare il suo disagio e prolungare l'episodio.

Durante una crisi, gli approcci logici appariranno travolgenti. Attendere che la regolazione sia avviata prima di qualsiasi tentativo di spiegazione o insegnamento.

Risposta ai Comportamenti Aggressivi

1

Garantire la sicurezza

Allontanare gli altri bambini. Posizionarsi fuori dalla portata ma rimanere visibili.
Avere una strategia di uscita pianificata.

2

Limiti chiari e fermi

"Non ti lascerò ferire te stesso né ferire gli altri. Sono qui per garantire la sicurezza di tutti." Parlare con autorevolezza ma senza rabbia.

3

Proporre azioni alternative

"Puoi battere i piedi, colpire questo cuscino o stringere le mani insieme." Reindirizzare l'energia fisica in modo costruttivo.

4

Attendere la de-escalation

Non entrare in lotte di potere. Mantenere una presenza calma e ripetere i limiti, se necessario, fino a quando l'intensità diminuisce.

Gestire il Linguaggio Aggressivo

"Posso sentire quanto sei arrabbiato. Queste parole mi dicono che sei davvero turbato. Troviamo altri modi per mostrarmi ciò che provi."

Quando i bambini utilizzano un linguaggio aggressivo, minacce o volgarità durante le sedute, è fondamentale rispondere senza vergogna né escalation. Queste parole rappresentano spesso il tentativo del bambino di comunicare sentimenti travolgenti che altrimenti non riesce a esprimere.

Riconoscere il sentimento dietro le parole

Convalida l'emozione senza approvare il comportamento. Il contenuto del messaggio è più importante della forma utilizzata.

Mantenere limiti appropriati

Evita di fare lezioni sul linguaggio durante la crisi. Concentrati sulla comprensione del messaggio.

Cercare strategie di comunicazione efficaci

Una volta che il bambino si è regolato, aiutalo a trovare modi più efficaci per esprimere le sue emozioni intense.

Risposta al Ritiro e al Blocco



Ridurre la stimolazione

Abbassare le luci, ridurre il rumore, minimizzare le distrazioni visive. Creare un ambiente calmo e prevedibile. Eliminare la pressione di rispondere.



Coinvolgere i sensi

Proporre strumenti sensoriali: oggetti fidget, texture morbide, aromaterapia. Chiedere le loro preferenze di temperatura per riconnettersi con il corpo.



Offrire una connessione delicata

Sedersi vicino senza richiedere un contatto visivo. Usare toni di voce morbidi. Offrire scelte semplici: "Preferisci sederti per terra o sulla poltrona?"



Attendere con pazienza

Non affrettare il processo. Alcuni bambini hanno bisogno di 10-20 minuti per uscire dal ritiro. La vostra presenza calma è terapeutica anche nel silenzio.

Segnali Premonitori del Ritiro

Riconoscere i segnali precoci

Individuare tempestivamente questi segnali consente la prevenzione anziché la gestione della crisi. Quando notate questi indicatori, riducete immediatamente le richieste e aumentate il supporto.

Segnali di allerta precoce

- Riduzione del contatto visivo o distoglimento dello sguardo
- Risposte più brevi o monosillabiche
- Tensione fisica o postura incurvata
- Agitazione che aumenta e poi si interrompe bruscamente
- Richiesta ripetuta di andare in bagno o di uscire
- Aspetto "assente" o distratto

Il Potere della Co-regolazione

La co-regolazione è il vostro strumento più potente in qualsiasi crisi. I sistemi nervosi dei bambini si sincronizzano naturalmente con gli adulti che li circondano, soprattutto nei momenti di forte disagio. Il vostro stato emotivo diventa il loro punto di riferimento per la sicurezza e la stabilità.



Respirate lentamente

Respirazioni profonde e lente inviano un segnale di sicurezza al vostro sistema nervoso.



Rilassate i muscoli

Rilasciate i muscoli del viso, della mascella e delle spalle. Questi cambiamenti sottili comunicano sicurezza.



Rendete la voce più dolce

Il tono della voce comunica in modo più efficace di qualsiasi parola.



Frase di Emergenza per la De-escalation

“

"Vedo che per te è davvero difficile."

Valida la loro esperienza senza cercare di risolvere o minimizzare.

”

“

"Sei al sicuro qui con me."

Fornisce rassicurazione e connessione durante i momenti più travolgenti.

”

“

"Resterò proprio qui."

Comunica impegno e previene le paure di abbandono.

”

“

"Abbiamo tempo."

Elimina la pressione e l'urgenza che possono far escalare le situazioni.

”

Linguaggio del Corpo Durante la Crisi

Il tuo linguaggio del corpo parla più forte delle tue parole nei momenti di crisi. I bambini in difficoltà sono ipervigili ai segnali di minaccia, e anche posture leggermente aggressive possono intensificare la loro risposta di paura.

✓ Linguaggio del corpo rassicurante

- Palmi aperti e visibili
- Spalle rilassate
- Livello degli occhi leggermente abbassato
- Postura rilassata e confortevole
- Movimenti lenti e deliberati

✗ Segnali minacciosi da evitare

- Braccia incrociate o mani sui fianchi
- Stare direttamente sopra di loro
- Gestii di puntamento
- Movimenti improvvisi o rapidi
- Contatto visivo diretto e intenso

Creare Zone di Sicurezza Fisica

Ogni spazio terapeutico o aula dovrebbe avere una zona di calma designata che i bambini possono utilizzare nei momenti di sofferenza. Questo spazio deve essere visibile per voi, ma percepito come privato e sicuro per il bambino.

Elementi essenziali

- Tessuti morbidi (cuscini, coperte)
- Strumenti sensoriali (palle antistress, fidget toy)
- Oggetti confortanti (peluche)
- Supporti visivi per la regolazione (schede di respirazione)

Approccio proattivo

Formate i bambini a utilizzare questo spazio quando sono calmi, in modo che lo associno al comfort anziché alla crisi. Questo approccio preventivo evita molte escalation.

Tecniche di Respirazione per i Momenti di Crisi



Respirazione a Quadrato

Inspira per 4 tempi, trattieni per 4 tempi, espira per 4 tempi, trattieni per 4 tempi. Sufficientemente semplice perché i bambini possano seguirla durante il disagio.



Onde dell'Oceano

Inspira come le onde che arrivano a riva, espira come le onde che ritornano al mare. Visualizzazione calmante inclusa.



Respirazione del Fiore

Annusa il fiore (inspirazione), soffia la candela (espirazione). Utilizza immagini accessibili ai bambini piccoli.



Respiro del Palloncino

Gonfia la pancia come un palloncino, poi lascia uscire lentamente l'aria. Favorisce la respirazione diaframmatica.

Quando Chiamare aiuto

⚠️ Riconoscere quando avete bisogno di un supporto aggiuntivo è un segno di competenza professionale, non di fallimento.

Chiamate immediatamente se:

- Rischio di lesioni gravi per il bambino o per gli altri
- Il bambino minaccia di autolesionarsi
- Vi sentite in pericolo
- La crisi comporta comportamenti distruttivi verso i beni

Preparatevi in anticipo

Stabilite un protocollo chiaro prima che si verifichino le crisi. Sappiate chi chiamare, come chiedere aiuto e quali informazioni fornire. Esercitate questi protocolli durante i periodi di calma, in modo che diventino automatici sotto stress.

Chiamare rinforzi non significa che avete fallito — significa che state dando priorità alla sicurezza e al benessere di tutti.

Documentare gli Eventi di Crisi

Una documentazione adeguata tutela sia il professionista sia il bambino, fornendo al contempo informazioni preziose per gli interventi futuri. Documentate in modo oggettivo, concentrandovi sui comportamenti osservabili piuttosto che sulle interpretazioni.

Cosa documentare

- Data, ora e durata dell'episodio
- Eventi antecedenti o fattori scatenanti
- Comportamenti specifici osservati
- Interventi utilizzati e loro efficacia
- Come si è risolto l'episodio
- Azioni di follow-up necessarie

Consigli per la documentazione

Utilizzate un linguaggio neutro e professionale. Evitate termini peggiorativi o speculazioni diagnostiche. Includete citazioni dirette quando pertinenti. Annotate i fattori ambientali che potrebbero aver contribuito.

- ❗ Completate la documentazione entro 24 ore, mentre i dettagli sono ancora freschi. Queste informazioni aiutano a identificare schemi e a perfezionare le strategie di intervento.

Strategie di Recupero Post-Crisi



Gli episodi di crisi possono indebolire la relazione terapeutica, ma offrono anche opportunità di connessione più profonda quando vengono gestiti con abilità. Evitate lunghi post-mortem — concentratevi sulla riconnessione attraverso l'empatia.

Gestire la Propria Risposta allo Stress

Durante la crisi

Respira lentamente e profondamente.
Radicati percependo i piedi a terra. Rilassa i muscoli del viso e la tensione della mandibola.

A fine giornata

Pratica un'attività fisica, attività creative o connessioni sociali. Elabora le situazioni con supervisor o colleghi, se necessario.

1

2

3

Subito dopo

Prenditi cinque minuti per decomprimere.
Fai movimenti dolci o stretching. Bevi acqua e respira profondamente.

- ☐ Lavorare con bambini in crisi attiva il tuo stesso sistema di risposta allo stress. Gestire le tue reazioni fisiologiche è essenziale per mantenere la tua efficacia professionale e il tuo benessere personale.

Comunicare con i Genitori Durante la Crisi

1

Dichiarazione di apertura

"Buongiorno, vi chiamo per informarvi di qualcosa che è accaduto oggi con [nome del bambino]. Prima di tutto, voglio dirvi che al momento è al sicuro e sta bene."

2

Descrizione fattuale

"[Bambino] si è sentito/a sopraffatto/a durante la nostra sessione e ha vissuto forti emozioni. Abbiamo lavorato insieme per aiutarlo/a a calmarsi e ha potuto utilizzare alcune delle strategie di coping che pratichiamo."

3

Chiusura positiva

"Al termine del nostro tempo insieme, [bambino] si sentiva molto meglio e ha persino condiviso ciò che lo/la ha aiutato di più. Dovrebbe essere pronto/a per il ritiro all'orario abituale. Avete domande?"

Modifiche ambientali per la prevenzione

Elementi calmanti

- Illuminazione soffusa e calda invece di quella fluorescente
- Colori neutri o freddi sulle pareti
- Ingombro visivo minimo
- Opzioni di seduta confortevoli
- Elementi naturali come le piante
- Rumore bianco o musica di sottofondo delicata

Strategie organizzative

Tenete gli strumenti sensoriali facilmente accessibili. Create linee di vista libere nella stanza. Assicurate un accesso agevole alle uscite. Rimuovete o mettete in sicurezza gli oggetti potenzialmente pericolosi.

Considerate la prospettiva del bambino — come appare la stanza dalla sua altezza e dal suo livello di sviluppo?

Strumenti Sensoriali di Regolazione



Strumenti tattili

Palle antistress, giocattoli fidget, tessuti testurizzati e sabbia cinetica forniscono un input propriocettivo che può aiutare a regolare il sistema nervoso durante lo stato di disagio.



Supporto uditivo

Cuffie antirumore, playlist di musica rilassante o macchine per rumore bianco aiutano i bambini sopraffatti dalla stimolazione uditiva.



Pressione profonda

Coperte pesanti, giubbotti a compressione o abbracci stretti (con consenso) forniscono una pressione profonda calmante che attiva il sistema nervoso parasimpatico.



Supporti olfattivi

Sacchetti di lavanda, olio di menta piperita o altri profumi calmanti possono modificare rapidamente l'umore e offrire un ancoraggio nei momenti di forte sovraccarico.

Interventi Basati sul Movimento

Il movimento fisico è uno dei modi più efficaci per aiutare i bambini a regolare le proprie emozioni nei momenti di crisi. Il movimento aiuta a scaricare gli ormoni dello stress e attiva i naturali meccanismi di calma del corpo.



Piegamenti contro il muro

Stare a distanza di un braccio dal muro e spingere contro di esso per 10 secondi. Offre un input propriocettivo e rilascia la tensione.



Lavoro pesante

Saltare, portare libri o spostare sedie. Coinvolge i grandi gruppi muscolari e scarica l'energia in eccesso.



Stiramenti delicati

Raggiungere il cielo, toccarsi le punte dei piedi o ruotare il collo. Rilascia la tensione fisica e favorisce una consapevolezza attenta del corpo.



Movimento ritmico

Camminare, camminare sul posto o dondolarsi. Favorisce la regolazione attraverso la coordinazione bilaterale e il ritmo.

Tecniche Avanzate di Validazione

Validazione emotiva

"Le tue emozioni hanno senso."

"Chiunque sarebbe sconvolto da una situazione del genere."

"Per te è davvero importante."

Validazione dell'esperienza

"È davvero difficile in questo momento."

"Sembra frustrante."

"Capisco perché sei sconvolto/a."

 La validazione non significa essere d'accordo con il comportamento: significa riconoscere la legittimità della loro esperienza emotiva. Questa distinzione è fondamentale per mantenere i confini offrendo al contempo un supporto adeguato.

Strategie di Prevenzione delle Crisi



Apprendere i modelli individuali

Ogni bambino ha fattori scatenanti unici e segnali precoci. Documenta i modelli nel tempo per prevedere e prevenire le crisi.



Modificare l'ambiente

Regola l'illuminazione, il livello di rumore, la disposizione dei posti o le richieste delle attività in base allo stato attuale del bambino.



Offrire scelte

Proponi opzioni per le attività, la posizione dei posti o i momenti di pausa. La possibilità di scelta aumenta il senso di controllo e riduce la resistenza.



Aumentare il supporto

Avvicinati fisicamente, offri maggiore incoraggiamento o riduci le richieste del compito quando noti i primi segnali di stress.

Lavorare con le Risposte Traumatiche

I bambini che hanno vissuto un trauma possono avere risposte di crisi che sembrano diverse dalle crisi tipiche. Le risposte traumatiche spesso implicano dissociazione, ipervigilanza o regressione a stadi di sviluppo più giovani.

1

Priorità alla sicurezza

Sicurezza fisica ed emotiva. Evitate tutto ciò che potrebbe innescare risposte di lotta o fuga, come movimenti bruschi o voci alte.

2

Offrire delle scelte

Anche piccole scelte, come "porta aperta o chiusa?", aiutano a ripristinare un senso di controllo che il trauma ha sottratto.

3

Rimanere ancorati al presente

Aiutateli a restare nell'qui e ora attraverso la consapevolezza sensoriale, invece di parlare del passato o del futuro.

4

Rispettare i limiti

Non forzate il contatto visivo, il contatto fisico o le risposte verbali. Seguite i loro tempi per quanto riguarda i livelli di interazione.

Gestione della Crisi di Gruppo

Azioni immediate

- Reindirizzare gli altri bambini verso un'attività o un'area diversa
- Designare un bambino tranquillo come vostro "assistente" se necessario
- Abbassare la voce per deviare l'attenzione degli altri
- Usare la crisi come opportunità di insegnamento in seguito

Strategie di prevenzione

Stabilite protocolli chiari con il gruppo su ciò che accade durante le crisi. Esercitate le "procedure di emergenza" nei momenti di calma, affinché i bambini sappiano cosa aspettarsi.

Formate i bambini ad aiutare rimanendo calmi e continuando le loro attività quando i loro pari sono in difficoltà.

Considerazioni Legali ed Etiche

⚠ Ogni intervento deve essere il meno restrittivo possibile per garantire la sicurezza, e la documentazione deve essere completa e oggettiva.

Conoscere le politiche organizzative

Per quanto riguarda l'intervento fisico, la notifica ai genitori e la segnalazione obbligatoria. Comprendete la differenza tra contenzione (che richiede una formazione speciale) e il posizionamento protettivo.

In caso di dubbio, agite con cautela

Il vostro giudizio professionale è importante, ma deve essere guidato da politiche chiare e da linee guida etiche. Cercate supervisione ogni volta che sia necessario.

Documentazione oggettiva sistematica

Concentratevi sui comportamenti osservabili piuttosto che sulle interpretazioni. Una documentazione chiara protegge il bambino e il professionista.

Costruire la Resilienza Professionale

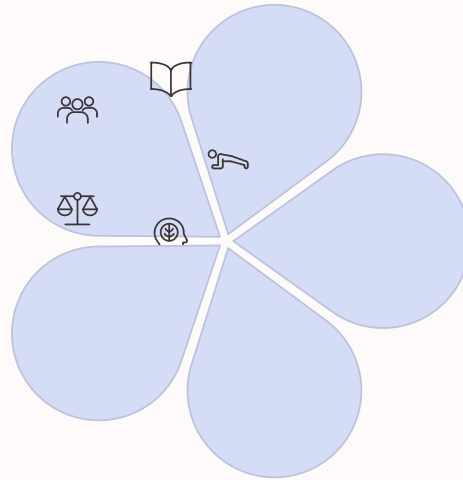
L'esposizione regolare a situazioni di crisi può portare a fatica da compassione ed esaurimento professionale se non viene gestita correttamente. Costruire una resilienza personale è essenziale per mantenere l'efficacia e la longevità professionale.

Supporto professionale

Supervisione regolare, consultazione tra pari e formazione continua.

Equilibrio lavoro-vita

Confini chiari tra lavoro e tempo personale, con attività significative al di fuori del lavoro.



Apprendimento continuo

Rimanere aggiornati sulla ricerca e sulle migliori pratiche.

Cura di sé

Attività fisica, sonno adeguato, alimentazione e attività rigeneranti.

Pratica della mindfulness

Meditazione, esercizi di respirazione o altre pratiche che rafforzano la regolazione emotiva.

Protocolli di Comunicazione del Team in Situazione di Crisi

1

Durante la crisi

Utilizzare segnali o frasi prestabilite.
Comunicare l'essenziale: posizione, tipo di crisi, bisogni immediati.

2

Immediatamente dopo

Informare i membri del team che hanno risposto. Assicurarsi che i bisogni immediati del bambino siano soddisfatti. Notificare i genitori, se necessario.

3

Entro 24 ore

Completare la documentazione scritta.
Pianificare il debriefing del team, se necessario. Pianificare gli interventi di follow-up o le modifiche.

4

Follow-up

Esaminare i modelli e i fattori scatenanti.
Adeguare i piani di intervento. Fornire formazione aggiuntiva se vengono identificate lacune.

Adattamenti per i Bambini Neurodivergenti

Considerazioni per l'autismo

- Rispettare il bisogno di routine e prevedibilità
- Ridurre al minimo gli input sensoriali durante la crisi
- Concedere più tempo per l'elaborazione
- Utilizzare un linguaggio concreto e letterale

Considerazioni per l'ADHD

- Offrire opportunità di movimento
- Utilizzare istruzioni più brevi e semplici
- Proporre pause frequenti e possibilità di scelta
- Affrontare l'impulsività con calma e coerenza

 I bambini con autismo, ADHD o altre condizioni neurodivergenti possono manifestare crisi in modi diversi rispetto ai bambini neurotipici. I loro interventi possono richiedere modifiche per tenere conto delle sensibilità sensoriali, delle differenze comunicative o degli stili di elaborazione.

Attività di Recupero Post-Crisi



Espressione creativa

Arte, musica o scrittura creativa — elaborazione emotiva senza richiedere competenze verbali. Offre un senso di controllo.

Attività calme

Lettura, puzzle o giochi rilassanti — ricostruire la concentrazione offrendo struttura. Scegliere attività familiari che diano un senso di successo.

Gioco sensoriale

Pasta modellabile, palline antistress o materiali tattili — radicare i bambini nel proprio corpo e fornire una stimolazione calmante.

Movimento dolce

Stretching leggero, camminata o posizioni di yoga — scaricare gli ormoni dello stress residui e favorire il rilassamento.

La Prevenzione delle Crisi attraverso la Relazione

Lo strumento di intervento in crisi più potente è una relazione positiva con il bambino. I bambini che si sentono realmente compresi e accuditi hanno meno probabilità di arrivare a un livello di crisi e sono più propensi ad accettare aiuto quando si sentono sopraffatti.

Ogni interazione di crisi costruisce o erode la fiducia. Il modo in cui gestite i loro momenti più vulnerabili determina se in futuro cercheranno il vostro aiuto oppure tenteranno di affrontare da soli emozioni travolgenti.

Investite nella connessione

Imparate i loro interessi, validate le loro esperienze e dimostrate un sostegno costante. Questa base relazionale rende tutte le vostre interventi di crisi più efficaci, perché il bambino si fida della vostra intenzione di aiutare.

Celebrate i progressi

Un bambino che si riprende da una crisi in 10 minuti anziché in 30 ha compiuto progressi significativi. Riconoscere i progressi motiva il professionista e il bambino a continuare a impegnarsi.

Lista di Controllo delle Procedure di Emergenza



Valutare la sicurezza

C'è un pericolo fisico immediato? Ci sono oggetti che potrebbero causare danni? È necessario evacuare gli altri bambini?



Chiedere aiuto se necessario

Utilizzare segnali o numeri di telefono predefiniti. Fornire informazioni essenziali: posizione, natura della crisi, bisogni immediati.



Attuare l'intervento

Utilizzare il protocollo appropriato in base al tipo di crisi. Concentrarsi sulla sicurezza e sulla de-escalation. Documentare gli interventi utilizzati.



Azioni di follow-up

Assicurarsi che i bisogni fisici del bambino siano soddisfatti. Contattare i genitori se necessario. Completare la documentazione entro 24 ore.

La Tua Cassetta degli Attrezzi per la Risposta alle Crisi

Promemoria essenziale

Ora disponi di una cassetta degli attrezzi completa per gestire le situazioni di crisi con bambini e adolescenti. Padroneggiare queste competenze richiede pratica, pazienza verso se stessi e un apprendimento continuo.

Tieni questa guida facilmente accessibile per un riferimento rapido nei momenti difficili. Rivedi regolarmente i protocolli, esercita le tecniche durante i periodi di calma e non esitare a cercare supporto quando ne hai bisogno.

Risorse per lo sviluppo professionale

- **Formazione:** CPI (Crisis Prevention Institute), Collaborative Problem Solving, workshop su cure informate sul trauma
- **Lettere:** Libri sulla pratica trauma-informed, sullo sviluppo del bambino, sugli interventi comportamentali
- **Consulenza:** Specialisti del comportamento, psicologi dell'infanzia, terapisti occupazionali

- ✓ Ogni crisi è un'opportunità per rafforzare la fiducia, insegnare competenze di regolazione e dimostrare un atteggiamento positivo incondizionato.