

Consignes verbals en situacions de crisi

Sabem que si li deim a l'alumne/a que es calmi, la majoria de vegades es posa més nerviós. Això es deu a que la nostra resposta no és empàtica ni demostra compassió. El nostre comportament verbal o no verbal no és capaç de generar opcions i molt manco solucions. A més empitjora l'estat emocional de l'alumne enfadat.

Cal **evitar** expressions tals com:

- *Tranquil*
- *Calma't*
- *Posat tranquil*
- *No et posis nerviós*
- *Relaxa't*

A continuació s'exposen 7 estratègies verbals **aconsellables** a l'hora d'intervenir en situacions de crisi amb l'alumnat.

1. **Un professional (mestre, tutor, director...) li demanarà que és el que li molesta.** Així generam opcions de resposta enlloc de demanar-li que es calmi. És important que hi hagi el mínim d'espectadors, dos adults com a màxim. Facilitarà el procés el fet que el docent ja mantingui un vincle positiu amb l'infant.
2. **Escoltar atentament el que ens diu l'alumne/a.** Hi ha d'haver contacte ocular, l'hem de mirar a la cara i que ell/a noti que el que ens conta ens interessa i ens importa la versió que ens dóna.
3. **Clarificar la resposta de l'alumne/a amb una o dues preguntes.** Una vegada ha contat el per què de la seva reacció/actitud, li farem una o dues preguntes que ens clarifiquin la situació. Han de ser preguntes obertes i que generin opcions de resposta. És millor usar preguntes que comencin amb *què... quan... qui... com... en què... amb què...*
4. **Repetir amb la màxima fidelitat el que ens ha dit l'alumne/a.** És molt important que l'alumne/a ens senti relatar allò que ens ha contat. Així li podem ajudar a clarificar i ordenar els seus pensaments. Podem començar així: *D'acord. El que te passa/el que t'ha passat és que, **corregim si m'he equivocat**, tu anaves pel passadís...*
5. **Concedim un gran valor al fet que l'alumne/a ens hagi volgut contar el que li passa.** Mostrarem empatia, no simpatia!! Li podem fer palesa la nostra admiració i agraïment per la seva valentia en exposar el que li passa.
6. **Podem afegir alguna observació, metàfora... que ajudi a entendre els arguments de l'alumne/a.** Generam opcions per intentar apropar posicions. És aconsellable

expressar-se amb imatges, metàfores, al·legories, comparacions. Comparar el problema amb alguns dels teus punts forts. Cada vegada que utilitzam una comparació oferim la llavor d'una solució. La descripció del problema, sovint, són presons. La clau per escapar d'aquestes presons potser una comparació amb la que s'obrirà el camí cap a la solució: *el teu problema és comparable a... És com...*

7. **Demana a l'alumne/a el que vol.** Això li permetrà verbalitzar un objectiu concret: dir-lo en veu alta ja fa que es comparteixi i podem intentar que sigui comú. La primera passa per a la solució del conflicte és compartir un objectiu.

*Ens pots donar alguna idea per millorar?
Quines altres possibilitats te pots imaginar?*

Referències bibliogràfiques

Prior, M. (2011). *Minimáximas*. Barcelona: Herder

Siebert, A. Recuperat de <http://justificaturespuesta.com/compatia-la-solucion-para-enfrentarte-personas-enojadas/#more-8794>