

Ambiente de aprendizagem positivo
Processo de grupo: comportamentos e intervenções

Aspectos do processo de grupo	Comportamentos desejáveis	Comportamentos indesejáveis	Possíveis intervenções
Comunicação	Quando os participantes falam, os outros membros do grupo ouvem e respondem apropriadamente. Os participantes têm consciência de como está a ocorrer a comunicação no grupo.	Os participantes interrompem-se mutuamente ou interrompem o formador. Os membros do grupo não se ouvem uns aos outros. Os participantes olham para baixo quando falam. Os participantes mantêm conversas paralelas.	O formador pede aos membros do grupo que observem como estão a comunicar: "Vêm algum padrão ou tema na forma através da qual as pessoas estão a comunicar?" Quando ocorrem conversas paralelas, o formador desloca-se na direcção dos elementos em causa ou pergunta ao participante que está a tentar falar ao grupo: "Como se sente quando está a falar e há outras pessoas a falar ao mesmo tempo?"
Participação	A discussão está estruturada para que todos possam participar.	Alguns participantes dominam a discussão. Alguns participantes não se sentem à vontade para falar num grupo. O formador fala excessivamente.	Quando os membros dominantes tentam intervir, o formador diz: "Vamos ouvir outras opiniões". O formador é sensível à exclusão dos participantes. O formador monitoriza a quantidade de tempo que fala: a auto-consciência é a chave.
Coesão do grupo	Os membros aceitam os objectivos do grupo e estão dispostos a trabalhar nesse sentido.	Existe competição entre indivíduos ou subgrupos que trabalham numa tarefa.	O formador chama a atenção do grupo para os efeitos da competição e explica que um certo grau de competitividade pode ser útil à interacção do grupo. O formador diz ao grupo: "Há compensação suficiente para todos e tempo suficiente para concluir as tarefas".
Ambiente	Os membros do grupo são amistosos entre si e sentem-se à vontade para se expressarem e partilharem sentimentos pessoais.	Os membros do grupo são formais nas suas interacções. O ambiente é tenso.	O formador pergunta ao grupo: "Como é o ambiente no grupo neste momento?" Se o grupo se mantiver em silêncio, o formador descreve o ambiente do grupo e pede comentários dos participantes. Se o ambiente estiver tenso, o formador inicia uma discussão sobre o efeito da tensão no grupo. Se a tensão resultar de conflitos não resolvidos, discutir a questão e resolvê-la ou concordar em discordar.
Normas do grupo	O grupo desenvolveu um consenso sobre como trabalhar em conjunto.	Os participantes chegam atrasados. Os participantes falam ao mesmo tempo. As sessões não terminam à hora prevista. A retro alimentação não é sincera.	Discutir as normas na primeira manhã. Quando as normas não são respeitadas, o formador deve discutir esta questão com o grupo. O formador pode levar para a frente da sala a página do cavalete de apresentação com as normas elaboradas no primeiro dia e perguntar aos membros do grupo se ainda estão de acordo em seguir as normas ou se pretendem alterá-las
Liderança	O formador respeita os participantes e fala com eles como colegas e os participantes respeitam o formador.	O formador fala com os participantes de forma condescendente. O formador não está à vontade no papel de líder. O formador desencoraja as discussões que vão contra as suas opiniões.	O formador tem de assumir a responsabilidade pelo seu comportamento. Quando estão presentes dois ou mais formadores, devem dar retro alimentação entre si. Se houver apenas um formador, este deverá tomar disposições para ser observado por um outro formador mais experiente, que lhe dará retro alimentação. Em qualquer dos casos, o formador que estiver a ser observado deverá informar o observador sobre a(s) área(s) em que considera necessitar de retro alimentação.