**Nota de orientação n.º 5 – Comportamentos disruptivos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Situação/problema** | **O que pode ser feito?** |
| **Participantes que falam muito**  *Não ouvem ninguém, entram numa conversa e interrompem os outros.* | * Dizer educadamente que está muito satisfeito com a sua contribuição, mas que há atividades que precisa de terminar. * Recordar-lhes a regra do grupo sobre esta questão. * Interrompê-los quando pararem para respirar, agradecer e prosseguir a formação. |
| **Participantes tranquilos e tímidos** | * Estabelecer contacto visual e colocar-lhes perguntas simples. * Atribuir-lhes pequenas responsabilidades em pequenos trabalhos de grupo. * Mostrar reconhecimento e incentivá-los a darem a sua contribuição. * Durante as pausas ou no final da formação, perguntar-lhes se existe alguma uma razão especial para estarem tão calados. |
| **Participantes que falam entre si** | * Sem designar ninguém, relembrar ao grupo a regra de grupo relevante. * Dirigir-se lentamente na sua direção e prosseguir com a atividade mais próximo deles. * Atribuir-lhes uma responsabilidade. * Perguntar-lhes se têm alguma pergunta ou se existe um problema. |
| **Participantes zangados** | * Falar com eles em privado e perguntar-lhes qual é o problema. * Determinar se seria adequado que saíssem da sala ou fossem para o exterior. * Perguntar-lhes se precisam de falar com outra pessoa para resolver o problema. |
| **Participantes que se opõem a tudo**  *Opõem-se a tudo. São negativos.* | * Recorrer ao seu sentido de humor para lhes recordar que beneficiarão realmente das atividades. * Determinar quais são as suas objeções e pedir-lhes a sua proposta. * Apresentar a sua proposta a todo o grupo. * Se for o caso, efetuar pequenas alterações para que não possam apresentar mais objeções. Por exemplo, se não quiserem realizar trabalho de grupo, dizer-lhes que podem trabalhar sozinhos. |
| **Participantes que questionam tudo o que faz** | * Não entrar na defensiva. Aceitar as críticas e agradecer aos participantes por manifestarem as suas opiniões e emoções. * Se alguém do grupo questionar ou criticar a forma como está a realizar a formação, dirigir-se ao grupo e perguntar: “Alguém se sente desconfortável quanto ao método?”, “Continuamos assim ou desejam mudar algo?” Se quiserem mudar algo, pergunte-lhes o que gostariam de mudar. |
| **Participantes pessimistas**  *“Soa bem na teoria, mas não funciona connosco, não funcionará na prática...”* | * Dar exemplos práticos. * Dar a palavra a outras pessoas. * Perguntar-lhes qual é a sua solução. |
| **Personalidades dominantes** | * Recordar-lhes que todos têm de participar no trabalho de grupo. * Concordar com o que afirmam e chamar outro participante. * Conseguir que se centrem no assunto em causa. |
| **Participantes mal educados, desrespeitosos e sexistas** | * Dependendo da gravidade da situação, conversar com eles em privado ou informar todo o grupo de que tais observações são inapropriadas. * Certificar-se que, enquanto formador, utiliza a linguagem apropriada. * Determinar as regras básicas no início da formação e sublinhar a importância de respeitar os outros participantes. |
| **Participantes que divagam, falam demasiado ou se desviam para questões secundárias** | * Se possível e pertinente, ouvi-los e pedir-lhes uma síntese. * Dizer: “Isso pode esperar até ao final da reunião? Falaremos sobre essa questão se ainda não tiver sido abordada”. |
| **Perda do controlo do grupo** | * Fazer-se ouvir. * Fazer uma pausa. * Relembrar ao grupo as regras básicas. |