



Portfolio de incidentes críticos: os relatos de consulta como instrumentos de aprendizagem

ELISA CUNHA *

RESUMO

A reflexão é um poderoso instrumento de aprendizagem. Em Medicina Geral e Familiar a reflexão sobre a prática é particularmente importante dada a complexidade de problemas encontrados e o tipo de cuidados prestados. Neste artigo, a autora descreve a aplicação da técnica dos incidentes críticos no ensino-aprendizagem de aptidões comunicacionais, durante o internato complementar, e também como método de auto-formação durante toda a vida profissional.

SUMMARY

Reflection is a powerful learning tool. In General Practice, practice reflexion is particularly important due to the complexity of health problems faced and to the type of care provided. The author, in this article, develops the rational of critical incidents and explores their applicability in learning and teaching communication skills, during vocational training, as well their applicability in daily practice facing self continuing professional and personal development.

Introdução

A reflexão tem sido considerada, na literatura educacional, um instrumento poderoso de aprendizagem¹. De acordo com Al-Shehri² a reflexão pode ser vista como um ciclo onde se presta atenção de forma deliberada, sistemática e analítica às próprias acções, sentimentos e pensamentos relacionados com experiências particulares, com o objectivo de melhorar as percepções e as respostas a experiências em curso ou futuras.

Em Medicina Geral e Familiar (MGF), a reflexão sobre a prática é especialmente importante uma vez que a abordagem dos problemas de saúde dos utentes é continuada e holística, logo complexa. O médico tem de saber relacionar-se empaticamente com doentes de todas as

idades e de todo o tipo, desde os mais ignorantes aos mais sábios, dos mais tímidos aos mais desinibidos, dos mais satisfeitos aos mais zangados, e saber perceber as suas expectativas e preocupações. Nos livros e artigos científicos é frequente não encontrarmos respostas para muitas das situações que nos causam constrangimento na prática clínica, principalmente para as do domínio do «saber-ser», das atitudes, dos valores, das emoções. Por outro lado, o carácter individual da consulta do Clínico Geral dificulta a obtenção de «feedback» por parte dos colegas em relação à sua prática; problema que urge resolver para que não se perca totalmente esta fonte de aprendizagem. Neste contexto a qualidade dos cuidados de saúde encontra-se dependente do desenvolvimento da capacidade de auto-crítica e de auto-avaliação.

A reflexão sobre a prática profissional é, assim, de importância capital, não só na formação médica contínua, como, e sobretudo, durante o treino vocacional, o Internato Complementar de Clínica Geral (ICCG).

A criação de um *portfolio* de incidentes críticos poderá desenvolver a capacidade de reflexão crítica dos médicos em relação à sua prática clínica diária, a melhorar a capacidade de identificar as necessidades formativas e a facilitar a aquisição de aptidões comunicacionais mais adequadas à sua prática.

A consulta como objecto privilegiado para a reflexão crítica

Sendo a Consulta, como disse Pendleton³, «o acto central da Medicina», é sobre ela que a prática reflexiva mais deve ser aplicada. Assim, é já um hábito, entre alguns Orientadores e Internos ou para alguns médicos em exercício, analisarem em conjunto ou a solo, os registos clínicos de doentes observados no dia e as suas principais ocorrências. No entanto, esta análise ao não ser acompanhada de um plano de acção ou de uma bússola, perde o seu potencial de prática reflexiva. Com efeito, só essa análise estruturada e contínua permite o desenvolvimento da capacidade de crítica, da auto-crítica e de auto-avaliação pilares de

*Centro de Saúde de Lagos

uma auto-formação, ao longo da vida, como profissional e como pessoa.

Apesar de sabermos que todos os eventos da consulta, desde os mais rotineiros aos mais complexos e inesperados, são criadores de oportunidades de aprendizagem, pensamos que são os incidentes críticos da Consulta, do Interno ou de cada um de nós, médicos em exercício, o terreno sobre o qual mais se poderá reflectir e que um *portfolio* destes incidentes críticos pode ser um instrumento valioso do desenvolvimento de ideias, de avaliação da prática e do processo formativo.

Os incidentes críticos e a construção de um portfolio

A definição de incidente crítico surge em 1954 e deve-se a Flanagan, psicólogo citado por muitos autores. A «Técnica dos Incidentes Críticos» tem sido muito utilizada como método de investigação em várias áreas, incluindo o Ensino e a Medicina.

Segundo Flanagan⁴, «por **incidente** entende-se toda a actividade humana observável, suficientemente completa, para que através dela se possam fazer induções ou previsões sobre o indivíduo que realiza a acção; para ser **crítico**, um incidente deve dar-se numa situação tal que o fim ou intenção da acção apareçam suficientemente claros ao observador e que as consequências da acção sejam evidentes».

Neste contexto podemos definir **portfolio** como sendo uma colecção, selecção e organização de um conjunto de eventos, ao longo de um certo tempo, que traduzam a evidência da capacidade de auto-reflexão, aprendizagem e desenvolvimento pessoal e profissional do seu autor.

No caso dos Internatos, a aplicação desta técnica permite que o Interno, ao reflectir sobre cada um dos

incidentes críticos, reflecta também sobre o seu próprio comportamento, passando a ser, ao mesmo tempo, observador e observado, isto é, objecto «duma análise crítica de acções, sentimentos e pensamentos»⁵ feita por ele próprio.

Como fazer um portfolio de incidentes críticos?

Primeiro há que proceder à sua selecção e colecção. Para o efeito, o

1. Contexto
2. Descrição do incidente
3. Inferências
4. Tomada de decisões/Solução

Data ___/___/___

Quadro I. Descrição de um incidente crítico

1. O que é que aconteceu? Com quem? Onde? Quando?	identificação
2. O que fez com que acontecesse? Quem agiu?	causalidade
3. Que efeitos provocou? (não esquecer os efeitos afectivos)	impacto
4. Que significado tem o que aconteceu? Para quem?	significação
5. Porque aconteceu?	explicação
6. Porque não devia ter acontecido?	controlo
7. Porque é que eu gosto/não gosto disto? É uma coisa boa? Porquê?	reflexão avaliativa e justificativa
8. Isto é exemplo de quê?	reflexão crítica
9. É justo?...?	reflexão ética

Quadro II. Análise do incidente crítico

A. Em que medida a metodologia utilizada lhe proporcionou o desenvolvimento da sua capacidade crítica sobre a sua prática clínica diária?

B. A metodologia utilizada proporcionou-lhe o desenvolvimento de comportamentos mais adequados à sua prática profissional?

Assinale com um X a resposta que melhor traduza a sua opinião.

Muitas vezes Algumas vezes Poucas vezes Nunca

C. Se respondeu poucas vezes ou nunca à pergunta anterior, justifique a resposta e passe à pergunta F.

D. Descreva um dos incidentes críticos que considere mais ter contribuído para a mudança do seu comportamento no sentido de melhor o adequar à sua prática profissional.

E. Justifique o valor que o seu *portfolio* de incidentes críticos trouxe à sua formação como especialista em Medicina Geral e Familiar.

F. A metodologia utilizada fez com que identificasse novas necessidades de aprendizagem?

Assinale com um X a resposta que melhor traduza a sua opinião

Muitas vezes Algumas vezes Poucas vezes Nunca

G. Gostou da metodologia utilizada no processo formativo ?

Sim Não

Porquê?

H. Gostou de criar um *portfolio* de incidentes críticos durante o processo formativo?

Sim Não

Porquê?

cício de funções, tentará encontrar todas as soluções possíveis para a resolução do incidente, podendo usar como instrumento o questionário (Quadro II) desenvolvido por Rodrigues⁶, para ajudar a resolver incidentes críticos.

O que fazer com este *portfolio*?

No caso do Internato, este *portfolio* deverá ser alvo de discussão entre interno(s)/orientador(es) nas suas reuniões periódicas. Neste caso, a discussão deverá recair sobre as soluções encontradas pelo interno. No caso do médico em exercício, estes *portfolios* deveriam, depois de analisados e avaliados por júris, ser creditados como experiências válidas de formação contínua. Nos CS ou noutros contextos de prática, por forma a potenciar a experiência individual e a ter informação de retorno sobre as soluções encontradas, poderiam formar-se pequenos grupos de profissionais para discutir os IC vividos e descritos por cada um.

Quer num caso quer no outro, as fichas dos incidentes críticos deverão: 1) ser organizadas e analisadas por ordem cronológica; 2) ter sempre claramente registadas as necessidades de aprendizagem identificadas; 3) justificar a adequação em Clínica Geral dos comportamentos observados ou propostos como solução; 4) referenciar as fontes de informação consultadas consideradas pertinentes para a resolução do(s) caso(s).

A avaliação desta metodologia de desenvolvimento pessoal e profissional

À semelhança de qualquer outro processo, poder-se-á avaliar qualitativamente o interesse na aplicação desta metodologia através de questionários de opinião dirigidos ao produto e ao processo de aprendizagem.

Quadro III. Questionário dirigido Interno.

Orientador do Interno ou o Clínico, identificará uma situação na consulta que mereça ser analisada. Será o sentimento de desconforto ou constrangimento que determinará o interesse em analisar mais detalhadamente o que ocasionou esse mal estar. Por vezes, pode ser uma questão de comunicação médico-doente sendo preciso ver em maior detalhe os aspectos envolvidos nessa comu-

nicação, outras vezes serão aspectos ligados ao conhecimento. Os casos identificados como críticos serão escritos pelo próprio de acordo com o modelo proposto por Estrela MT e Estrela A⁴ no Quadro I. Esta descrição será feita na perspectiva do observador/observado visando sempre a componente comportamental.

Após esta descrição, o médico Interno ou já especialista, em exer-

Assinale com um X a resposta que melhor traduza a sua opinião

- A. Houve desenvolvimento da capacidade crítica do Interno sobre a sua prática clínica?
 Sim Não
- B. Ocorreu melhoria do comportamento do Interno ao longo do processo formativo?
 Sim Não
- C. O Interno parece ter compreendido que a mudança do seu comportamento era necessária em, pelo menos, algumas situações?
 Sim Não
- D. O Interno identificou necessidades de aprendizagem?
 Sim Não

Quadro IV. Questionário dirigido aos Orientadores

Sugerem-se dois tipos de questionários construídos para avaliação da implementação desta metodologia no internato mas que poderão ser facilmente adaptados aos médicos em exercício que a tencionem aplicar (Quadro III e IV).

Agradecimentos

Agradeço à Dr^a Isabel Santos a sua ajuda na revisão do trabalho que deu origem ao presente texto. Esse trabalho intitulava-se «Reflexão sobre a **prática** clínica: análise e criação de um *portfolio* de incidentes críticos como estratégia de formação no 3º ano do ICCG» e foi apresentado no curso «Optimização das práticas formativas/Formação de Formadores», organizado pela Coordenação do Internato Complementar de Clínica Geral da Zona Sul em 1999. À Dr^a M^a da Luz agradeço a sua preciosa ajuda com a bibliografia.

Referências bibliográficas

1. Al-Shehri A. Learning by reflection in general practice: a study report. *Educ Gen Pract* 1995; 7: 237-46.

2. Al-Shehri A, Stanley I, Thomas P. Continuing education for general practice. *2. Systematic learning from experience. Br J Gen Pract* 1993; 43: 249-53.

3. Pendleton D et al. *The Consultation: an approach to learning and teaching.* Oxford: Oxford University Press; 1984.

4. Estrela MT, Estrela A. *Técnicas de educação: a técnica dos incidentes críticos no ensino.* Lisboa: Editorial Estampa; 1978.

5. Howard J. The emotional diary: a framework for reflective practice. *Educ Gen Pract* 1997; 8: 288-91.

6. Rodrigues MA. Questionário para ajudar a resolver incidentes críticos [Documento mimeografado]. Lisboa: Coordenação do Internato Complementar de Medicina Geral e Familiar; 1999 (Texto de Apoio: 9).

Endereço para correspondência

R. Frei Vicente de Lagos, Lote 13
 8600 Lagos
 email:elisacunha2@hotmail.com