

O mundo vivencia profundas modificações na área do conhecimento, da tecnologia, da sociopolítica e, como é próprio da dinâmica dessas mudanças, elas também atingem a área da saúde

Requer-se um novo perfil de profissional: generalista, humanista, crítico e reflexivo; cuja prática seja pautada na ética, no rigor científico, na integralidade, na cidadania e na promoção de saúde e que desenvolva competências além de atenção em saúde como tomada de decisão, comunicação, liderança, administração e gerenciamento e educação permanente.

Nesse contexto, o ato de avaliar o profissional em formação passa a adquirir um novo significado: deixa de estabelecer se o aluno foi aprovado ou não em determinada disciplina para verificar se os objetivos educacionais como um todo foram atingidos, quer dizer, se o aluno adquiriu, além do conhecimento técnico necessário, competências, habilidades e atitudes requeridas para o novo perfil de profissional. Despoja-se, portanto, apenas do caráter somativo, de aprovar em uma disciplina, e assume um caráter formativo, tornando-se parte integrante da formação de competências do novo profissional.

Outro aspecto fundamental para que a avaliação cumpra sua função é que o aluno conheça de forma imediata quais foram seus acertos e erros, ou seja, quanto antes obtiver um *feedback* da avaliação, mais facilmente o aluno tenderá a reforçar as respostas certas, a superar suas deficiências e a corrigir seus erros.

Feedback é uma informação específica sobre a comparação entre a observação da *performance* ou do conhecimento de um aluno no desempenho de uma tarefa e a *performance* ou conhecimento padrão desejado com a intenção do aprimoramento do mesmo, reduzindo a distância existente entre o ideal e prática.

O *feedback* não é apenas uma informação transmitida do professor para o aluno sobre desempenho correto a ser reforçado (*feedback* positivo) ou errôneo a ser corrigido (*feedback* negativo) como uma simples mensagem a ser decodificada e colocada em ação. Mas o estudante deve assumir uma postura ativa na discussão dessas informações para que possa confirmar, adicionar, substituir, ajustar ou reestruturar o conhecimento, a habilidade e a atitude, desenvolvendo novas ideias e capacidades.

O Processo do Feedback



Define-se *feedback* efetivo como aquele capaz de gerar resultados, ou seja, um desenvolvimento positivo e desejável através de uma informação oferecida sobre *performance* prévia ou conhecimento de determinada tarefa. Para tanto, todas as fases: tarefa, observação, informação gerada; devem ser detalhadas, compreensíveis, com significado para o indivíduo, baseadas na realidade vivenciada, com objetivos claros e oferecer apoio ao processo de ensino – aprendizagem.

1 - A tarefa

A tarefa deve ser compatível com o conhecimento prévio do estudante e ter uma conexão lógica, específica e clara com os objetivos de aprendizagem a serem atingidos, ou seja, serem condizentes com o nível de aprendizado.

Além disso, o aluno só é capaz de atingir um determinado objetivo de aprendizado, se o conhecer. Por isso, o objetivo de aprendizado e o padrão de desempenho (*expectativa de performance*) devem ser esclarecidos, tornando-se o aluno mais seguro e responsável pelo aprendizado.

2- A observação

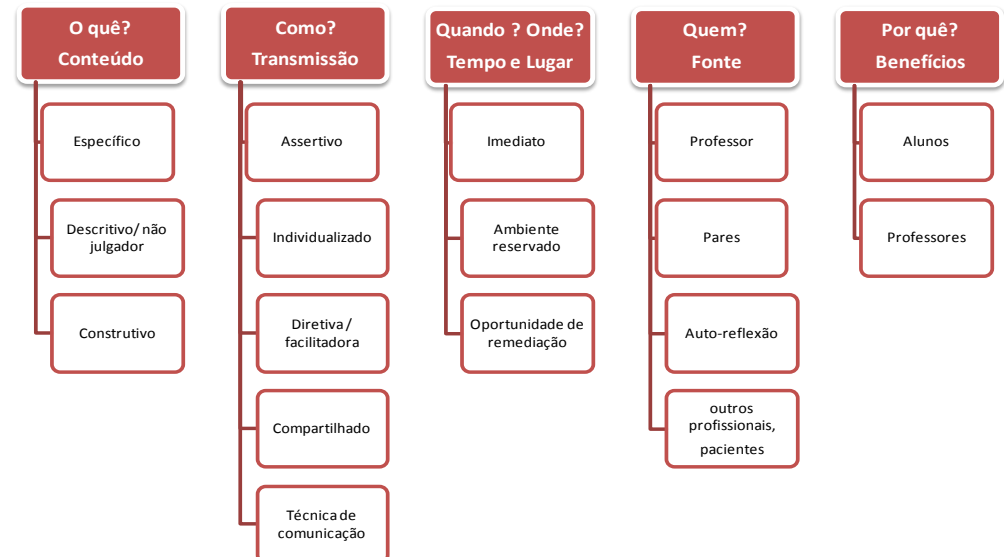
A credibilidade do *feedback* advém também da observação direta do desempenho, pois fornece uma visão mais realista e integrada das competências dos alunos, facilitando a identificação das áreas de aprendizado a serem reforçadas.

O uso de um instrumento estruturado, tipo *checklist*, para avaliação durante a observação de uma tarefa auxilia o professor a focar sua atenção, aumentando a acurácia na detecção de falhas.

A observação não pode ser um processo passivo, e sim construtivo: dicas devem ser dadas durante o próprio desempenho para que o aluno tome maior ciência dos objetivos e da *performance* a serem atingidos.

3 - A informação gerada

De forma didática, a informação gerada pela observação do desempenho do aluno comparada com o padrão de *performance* ou conhecimento deve responder a 6 perguntas: o quê?, como?, quando?, onde?, quem? e por quê?.



O quê?

A pergunta “o quê?” refere-se ao conteúdo da informação que deve ser específico, descritivo e não julgador, diretivo ou facilitador e construtivo.

Específico é indicar claramente os comportamentos nos quais o aluno está tendo bom desempenho, gerando segurança e um ambiente seguro de aprendizado, e aqueles nos quais o aluno pode melhorar. Relaciona-se a determinada tarefa e o conhecimento não pode ser generalizado para outras, pois gera-se incerteza quando perde a especificidade.

Deve-se focar na tarefa e não no indivíduo, pois fazer comentários sobre características pessoais pode ter efeito negativo na atitude, na *performance*, no relacionamento e no aprendizado.

Ser descritivo e não julgador é utilizar palavras para descreverem determinado comportamento ou ação, ao invés de julgá-lo.

No *feedback* construtivo, há descrição justificada de áreas que precisam ser melhoradas com sugestões ou exemplos de como obter o desempenho desejado, de como será posteriormente mensurado e de um plano de ação para alcançar os objetivos levantados.

Como?

A pergunta “como?” refere-se à transmissão dessa informação que deve ser feita de modo assertivo, individualizado, diretiva ou facilitadora, compartilhada e com técnicas de comunicação.

Para ser assertiva, a comunicação deve ser clara, objetiva e direta. A informação deve ser dada face a face com o indivíduo através da indicação precisa do que requer correção (diretiva) ou envolver a provisão de comentários e sugestões que facilitam o aluno a desenvolver seu *feedback* interno (facilitadora), mas sempre enfatizando que se trata de um processo compartilhado. Docente e aluno através do diálogo devem encontrar pontos de concordância sobre os comportamentos que devem ser trabalhados, entender e respeitar a opinião do outro.

Estratégias positivas de comunicação são essenciais: a mensagem enviada pela linguagem corporal é importante, sentar ao lado do estudante minimiza a relação de poder; usar tom de voz respeitoso e gentil; utilizar questões abertas, convidando o aluno para uma conversa em que o levará a reflexão de suas práticas e limitar o *feedback* em uma sessão àquilo que é capaz de ser absorvido.

Quando e onde?

As questões “quando e onde?” referem-se ao momento e ao local para dar *feedback* ao aluno que devem ser oportunos, preferencialmente logo após a observação do comportamento e em ambiente reservado.

Caso o estudante não receba o *feedback* imediato, ele terá seus esforços desviados para um novo conteúdo e o *feedback* será irrelevante para esse novo momento e provavelmente não será uma atividade que resultará em aprendizado.

Feedback é uma atividade que consome tempo, por isso deve ser planejada. No planejamento, deve-se levar em consideração a oportunidade de refazer a tarefa após o *feedback* (oportunidade de remediação), por isso não deve ser ministrado apenas ao final do rodízio ou disciplina e sim ao longo do período, propiciando ao aluno colocar em prática as estratégias para melhoria do seu desempenho e consequentemente resultar em aprendizado.

Quem?

A questão “quem?” significa que o *feedback* pode ser entregue por várias fontes. A fonte mais confiável é o próprio professor quando regularmente faz a observação direta do desempenho do estudante.

Outras fontes também podem ser úteis: colegas (pares), múltiplas fontes em ambiente interativo e sistematizado (pares, supervisores, outros profissionais de saúde, pacientes) e a mais importante o próprio aluno em processo de auto – reflexão.

O relacionamento de confiança estabelecido entre pares pode facilitar a devolutiva e agregar outros benefícios: ambiente seguro de aprendizado, aumento de reflexão sobre as competências, respeito as características pessoais do outro, melhora da habilidade de comunicação e profissionalismo.

Por quê?

A indagação “por quê?” remete aos benefícios ao processo de ensino e aprendizagem.

Os estudantes tomam consciência de competências adquiridas (habilidades de comunicação, exame clínico, prescrição, empatia, profissionalismo e trabalho em equipe); são capacitados a auto monitorarem o processo de aprendizado; tornam-se alunos eficazes, persistentes, empreendedores, criativos, motivados e confiantes; são encorajados a ter uma boa *performance*, assegurando a qualidade do cuidado com o paciente, e adotarem uma prática profissional voltada para resultados e para o desenvolvimento profissional contínuo.

Mas o *feedback* além de beneficiar o receptor, afeta também o professor, que toma ciência de quão profundo foi o aprendizado e as competências adquiridas, envolvendo – se também na revisão e reflexão (o que foi bom, o que precisa mudar, quais novas estratégias a utilizar) gerada pelo *feedback* para preencher as lacunas do processo de ensino e aprendizado.

Criam-se, portanto, um ambiente de ensino seguro e uma relação de proximidade entre aluno e professor.

Para saber mais

- AMIN, Z.; SENG, C. Y.; ENG, K .H. *Practical guide to medical student assessment*. Singapore: World Scientific, 2006
- ARCHER, J. C. *State of science in health professional education: effective feedback*. Medical Education, Oxford, v. 44, n. 1, p. 101 – 108, 2010.
- Gibbs G, Simpson C. *Conditions under which assessment supports students' learning*. Learning and Teaching in Higher Education. 2004; 1: 3 – 31, 2004.
- Hattie J, Timperley H. *The Power of feedback*. Review of Educational Research. 2007; 77 (1): 81 – 112.
- Nicol D, Macfarlane-Dick D. *Rethinking formative assessment in he: a theoretical model and seven principles of good feedback practice*. The higher Education Academy. 2004. Disponível em: <http://www.heacademy.ac.uk/assessment/ASS051D_SENLEF_model.doc>. Acesso em 20 nov. 2012
- Ramani S, Krackov SK. *Twelve tips for giving feedback effectively in the clinical environment*. Medical Teacher. 2012; 34 (10): 787 – 91.
- Zeferino AMB, Domingues RCL, Amaral E. *Feedback como estratégia de aprendizado no ensino médico*. Revista Brasileira de Educação Médica. 2007; 31 (2): 176 – 9