

# Ética e qualidade na formação contínua de psicólogos

JOSÉ A. CARVALHO TEIXEIRA (\*)

## 1. INTRODUÇÃO

A formação contínua e especializada deve ser encorajada de forma diferenciada da formação académica, embora articulada com ela, com conteúdos centrados na optimização das competências profissionais, no desenvolvimento de novas competências, no desenvolvimento pessoal e social dos formandos e na melhoria da qualidade das intervenções profissionais relacionadas com diferentes contextos: sistema de saúde, sistema educativo, justiça, organizações e empresas, desporto e comunidade, entre outros, tal como é recomendado por organizações socioprofissionais de referência, como a Associação Psicológica Americana (APA) e Associação Canadiana de Psicologia (ACP), com as necessárias adaptações ao contexto nacional. Além disso, tem-se também em conta que a oferta de formação profissional contínua corresponde ao que está consagrado no Metacódigo Europeu de Ética como “obrigação de dar continuidade ao desenvolvimento profissional”.

A formação contínua contribui para a actualização e para o desenvolvimento profissional. Ao mesmo tempo, é uma excelente oportunidade para os profissionais e os investigadores se encontrarem e partilharem conhecimentos e experiências, resultando

daí aprendizagens mútuas e criando-se a possibilidade de desenvolver redes profissionais. Nesta perspectiva, assumem particular relevância as iniciativas das entidades formadoras inseridas e/ou associadas a universidades. A formação profissional contínua é um processo que, não substituindo a formação académica nem sendo substituído por ela, consiste em actividades formativas com carácter formal e que são relevantes para a prática da profissão e para a investigação, capacitando os profissionais para lidar com problemas emergentes, com as novas tecnologias e proporcionando-lhes a possibilidade de manterem, desenvolverem e aumentarem as suas competências com a finalidade de melhorar a qualidade dos serviços que prestam à comunidade (APA, 2005).

Pretende-se contribuir para o desenvolvimento de competências que permitam aos profissionais dar respostas de qualidade às necessidades dos indivíduos, grupos e organizações, serem cada vez mais competitivos no mercado de trabalho e adaptarem-se a ritmos acelerados de mudança, o que exige desenvolvimento profissional contínuo, inovação e trabalho em novos contextos.

Para atingir esses objectivos em Portugal parece necessário fazer investimentos significativos na qualidade da formação e promover uma cultura de desenvolvimento profissional contínuo e de aprendizagem ao longo da vida. Em particular, porque uma análise da oferta existente, quer a nível público quer privado,

(\*) Director do Departamento de Formação Permanente do Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Lisboa. E-mail: dfp@ispa.pt

nem sempre obedece a critérios de qualidade que tenham sido especificamente estabelecidos pelos psicólogos e pelas suas organizações sócio-profissionais para atingir objectivos de qualidade na formação profissional contínua.

Bastará navegar na Internet ou consultar o Portal dos Psicólogos ([www.psicologia.com.pt](http://www.psicologia.com.pt)) para constatar que qualquer “centro de psicologia”, “centro educativo” “gabinete de psicologia” ou “instituto de psicologia” faz ofertas de formação denominadas mais ou menos aleatoriamente por “curso de formação”, “curso de especialização” ou, até, “pós-graduação” sem que possamos saber quais são as qualificações efectivas dos promotores, se porventura os formadores serão mesmo psicólogos e qual a credibilidade científica e pedagógica dos conteúdos, entre outros aspectos. No limite, até podem não ser o que dizem ser... Várias iniciativas de “formação” e “supervisão” são animadas por uma espécie de “superformadores”, que animam formação em praticamente todas as áreas de intervenção... Várias entidades promovem também e-learning/formação à distância.

Se, por um lado, a multiplicação nos últimos anos de organizações desse tipo testemunha capacidade significativa de empreendedorismo, não será menos verdade que se trata de uma actividade que não é regulada por princípios éticos nem certificada em termos de qualidade da formação. A qualidade dos processos formativos e dos seus resultados não é auditada no que se refere, especificamente, à formação dos psicólogos. Muitas dessas organizações dedicam-se simultaneamente à “orientação de trabalhos académicos e científicos” e à prestação de serviços em várias áreas da psicologia.

É certo que várias dessas organizações tiveram acreditação pelo IQF – Instituto para a Qualidade da Formação, actual DGERT – Direcção-Geral das Empresas e Relações de Trabalho, e que muitos formadores estarão certificados com CAP pelo IEFP. Contudo, só por si, isso não é uma garantia de qualidade em relação às questões específicas da formação profissional de psicólogos.

Julgamos ser necessário desenvolver um *sistema nacional de formação contínua de psicólogos*, para constituir uma rede com:

- *Acreditação das entidades formadoras*, especificamente direccionada para a formação contínua de psicólogos

- *Creditação das acções de formação*, quer em regime presencial quer de formação a distância, através de um sistema de créditos rigoroso
- *Certificação de formadores*, com carácter específico para a formação de psicólogos
- *Sistema de avaliação*, com auto-avaliações periódicas e auditorias externas de qualidade.

A criação desse sistema é, simultaneamente, uma *necessidade* e um *imperativo ético*. Constitui um desafio urgente para as organizações sócio-profissionais dos psicólogos e para as instituições de ensino superior da psicologia.

## 2. QUESTÕES ÉTICAS

Várias são as questões de relevância ética que podem ser diferenciadas relativamente aos formandos, às entidades formadoras e aos formadores:

### 2.1. Formandos

Os formandos não podem ser discriminados e devem ser previamente informados sobre os diferentes aspectos das acções (objectivos, programa, destinatários e habilitações de acesso, calendário, horário, custos, datas limite de inscrição e de desistência com devolução de pagamentos efectuados). Também devem ser previamente informados de quaisquer actividades formativas eventualmente indutoras de stress. O regulamento de formação de cada entidade formadora deve estar acessível.

### 2.2. Entidades formadoras

As entidades formadoras devem orientar a sua actividade por padrões de qualidade que incluam adequação do serviço prestado às necessidades identificadas, garantia de qualidade pedagógica das acções, certificação dos formadores e avaliação da formação. Em especial, as entidades formadoras devem:

- Respeitar requisitos de *independência* e de *acreditação técnico-científica*, com bolsas de formadores certificados para a actividade
- Observar *princípios éticos* e *legais* nos materiais de promoção e divulgação das acções
- Facultar aos formandos *recursos didácticos*, que observem padrões de qualidade científica e gráfica, respeitem as normas legais relativas

aos direitos de autor e suportem eficazmente os itinerários formativos

- *Avaliar a formação* em termos da satisfação dos formandos e, sempre que possível, em termos de impacte nas situações de trabalho
- Disponibilizar aos utentes um sistema adequado de *gestão de reclamações*.

Nos casos em que a entidade formadora é uma instituição do ensino superior, a admissão de estudantes deve ser reservada a finalistas em fase pré-profissional (2.º ciclo), uma vez que este tipo de oferta formativa não se destina a preencher lacunas curriculares nem deve ser uma forma encapotada de dupla facturação...

### 2.3. Formadores

Os formadores devem actualizar-se e conhecer novos métodos e técnicas pedagógicas e de animação da formação, adaptar os conteúdos e os métodos às necessidades dos formandos e respeitar a individualidade dos formandos como pessoas, não manipular mas sim fomentar a liberdade de opinião e de escolha. Também devem adoptar um comportamento marcado pela honestidade, rigor, tolerância e adaptabilidade.

Na formação contínua de psicólogos, se se deseja promover atitudes de reflexão crítica, pode fazer sentido adoptar, sempre que possível, uma *perspectiva crítica* (Prilleltensky & Nelson, 2002), pautada por valores, assunções e práticas (ver Quadro 1).

### 3. QUALIDADE DA FORMAÇÃO

A preocupação com a qualidade da formação é essencial, quer no plano da qualidade científica e pedagógica quer da qualidade na prestação do serviço. Assim, a orientação a seguir na organização e gestão das actividades formativas deve orientar-se pelos seguintes *pressupostos*:

- Os formandos que procuram as acções pretendem um bom serviço, com preços justos e ofertas inovadoras
- A qualidade da relação interpessoal que se estabelece com formandos actuais e potenciais é um aspecto central
- É indispensável monitorizar a satisfação dos formandos com a qualidade da formação e do acolhimento, bem como fazer levantamentos sistemáticos das necessidades de formação dos públicos-alvo.

As entidades formadoras devem desenvolver instrumentos de *avaliação da qualidade* a utilizar de forma regular e periódica, com finalidade de melhoria contínua da qualidade da formação.

O seu objectivo é o de contribuir para a melhorar a gestão da formação, os procedimentos administrativos, a eficácia organizacional e a qualidade da formação, pelo que devem definir critérios (cada um deles avaliado por indicadores) de avaliação da qualidade em três *áreas fundamentais* (DFP, 2005; Buckley & Caple, 2000): gestão e administração, eficácia organizacional e qualidade da formação.

QUADRO 1

<b>Valores</b>	- Promover nos formandos a clarificação dos valores individuais e colectivos implicados na área de formação em causa e no desenvolvimento de competências, num contexto de promoção do bem-estar individual, relacional e colectivo
<b>Assunções</b>	- Enfatizar a influência das dinâmicas de poder no mundo social e encorajar os formandos a formular problemas relacionados com desigualdades sociais, opressão e violência - Ajudar os formandos a identificarem capacidades e processos de mudança e transformação
<b>Práticas</b>	- Facilitar aos formandos modalidade de relação entre as práticas profissionais e a acção política que sustentem uma intervenção profissional crítica em diferentes contextos, facilitando os processos de grupo e o desenvolvimento comunitário

### 3.1. *Gestão e administração*

- Liderança – Missão. Investimento na melhoria contínua e na inovação. Motivação da equipa
- Política de formação e estratégia
- Gestão das pessoas – Desenvolvimento de novas competências nos membros da equipa. Envolvimento total na melhoria contínua da qualidade do serviço e da formação
- Recursos internos – Gestão financeira. Gestão da formação. Gestão de salas
- Parcerias – Gestão de parcerias estratégicas
- Gestão de processos – Estrutura de suporte e planeamento. Sistema de gestão dos processos. Eficácia na afectação de recursos
- Gestão da mudança e inovação

### 3.2. *Eficácia organizacional*

- Resultados orientados para os formandos – Reações aos indicadores de satisfação dos formandos. Melhoria da acessibilidade. Envolvimento dos formandos. Gestão de reclamações
- Resultados orientados para os formadores – Satisfação com as condições de trabalho. Envolvimento activo dos formadores
- Resultados relativos às pessoas – Percepções sobre liderança e gestão. Satisfação da equipa. Envolvimento activo, nível de motivação e orientação para a qualidade e inovação
- Impacte social das actividades formativas
- Resultados de desempenhos – Resultados financeiros e não financeiros

### 3.4. *Qualidade da formação*

- Processo de formação – Envolvimento dos formandos e formadores na melhoria contínua da qualidade da formação. Melhoria do processo de formação
- Avaliação da formação – Avaliação da satisfação. Avaliação do impacte da formação em situações de trabalho. Avaliação do desempenho dos formadores
- Documentação – Divulgação das acções. Dossiers técnico-pedagógicos. Recursos didácticos (manuais do formando e manuais do formador)
- Acreditação e certificação – Acreditação da

entidade formadora. Creditação de acções de formação. Certificação de formandos. Certificação de formadores

### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- APA (2005). *Standards and criteria for approval of sponsors of continuing education for psychologists*. American Psychological Association: SAS, Continuing Education Sponsor Approval System
- BPS (2007). *Continuing professional development. The Division of Health Psychology*. British Psychological Society, <http://www.health-psychology.org.uk>
- Buckley, R., & Caple, J. (2000). *The Theory and Practice of Training* (4th ed.). London: Kogan Page.
- Carvalho Teixeira, J. A. (2006). Formação profissional contínua: Experiência do ISPA. In Victor Cláudio et al. (Eds.), *Actas do II Colóquio Europeu de Psicologia e Ética* (pp. 209-218). Lisboa: ISPA.
- DFP (2005). *Sistema de avaliação da qualidade*. Lisboa: Departamento de Formação Permanente, ISPA.
- Prilleltensky, I., & Nelson, G. (2002). Guidelines for critical psychology training. In Isaac Prilleltensky, & Geoff Nelson (Eds.), *Doing Psychology Critically: Making a Difference in Diverse Settings*. New York: MacMillan/Palgrave.
- SCP (2007). *Éducation permanente*. Societé Canadienne de Psychologie, <http://www.cpa.ca/educationpermanente>

### RESUMO

Procura-se contribuir para a reflexão sobre a necessidade de criar em Portugal um sistema nacional de acreditação da formação contínua de psicólogos, que garanta a qualidade da formação e a sua regulação por princípios éticos.

*Palavras-chave:* Qualidade da formação profissional, princípios éticos, psicólogos.

### ABSTRACT

The author recognizes the responsibility of psychologists to continue their educational and professional development. This paper is a contribution to establish standards and criteria in Portugal for those organizations wishing to offer continuing education for psychologists and to maintain the highest level of quality and ethical principles.

*Key words:* Continuing education quality, ethical principles, psychologists.