



(<http://www.ihl.org>)

Courses

Certificates

## MQ 105: O Lado Humano da Melhoria da Qualidade

### Lesson 2: (Lição 2) O que motiva as pessoas a mudar

#### Contents

A Importância da Motivação

O Que Faz uma Pessoa Mudar?

As Pessoas São Diferentes

Usando Ferramentas de Avaliação Para Compreender a Dinâmica da Equipe

Entendendo Jim, Sue, Frank, e Joanne

Sensação versus Intuição

Pensadores versus Sentimentais

Julgamento versus Percepção

Por Que as Pessoas Fazem o Que Fazem

Conclusão

#### Assessments

🕒 Avaliação da Lição

## Entendendo Jim, Sue, Frank, e Joanne

← 5 of 11 →

Lembra-se da equipe de melhoria disfuncional vimos antes? Vamos olhar mais de perto como as dicotomias do MBTI estão em jogo nessa situação.

### Extrovertidos versus introvertidos

A primeira parte do MBTI aborda a diferença entre introvertidos e extrovertidos. Esta diferença tem dois aspectos: como as pessoas mantêm a sua energia e como eles preferem refletir e interpretar informações.

Extrovertidos ganham energia através do processo de interação. Eles gostam de se envolver com outras pessoas. Nas reuniões, o processo de implantação das idéias, discutir experiências e propor mudanças é eficaz para eles.

Os introvertidos são muito diferentes. Você pode pensar neles como um carro a bateria, pois eles podem ir muito bem para uma certa distância e quantidade de tempo em uma única carga, mas em algum momento eles precisam conectar e recarregar. Interação com os outros não é desconfortável para eles, mas que está “consome a carga”. Além disso, os introvertidos preferem escutar a informação e, em seguida, ter tempo para refletir sobre o assunto antes de tomar uma decisão.



Sue:

0:00 / 0:33

**Jim:**

0:00 / 0:38

Problemas para ouvir o áudio? Leia a transcrição ou ouça no YouTube: Sue (<http://www.youtube.com/watch?v=-4y-VtVoAeA>) Jim (<http://www.youtube.com/watch?v=Xykwm7-GETk>)

**Transcrição:****Clip: Sue**

*Para ser honesta, estou um pouco frustrada com Jim. Ele demora um tempo muito longo para comprometer-se com as decisões. Normalmente isso seria bom, mas no início deste projecto a velocidade era uma prioridade. Eu estou apenas tentando nos manter no caminho certo.*

*Ah, e não me faça falar de Frank. Eu já me desliguei dele. Ele é incrivelmente perfeccionista. Ele continua querendo mudar o plano, quando o plano que tínhamos era perfeitamente adequado para começar. Eu tenho todas as etapas e os prazos estabelecidos para todos em um gráfico, mas eu passo muito tempo ajustando tudo por causa do Frank. Como vamos progredir quando as coisas estão sempre mudando?*

**Clipe: Jim**

*É frustrante estar em uma equipe com a Sue. Sempre que alguém faz uma pergunta, em meio segundo ela salta direito para uma resposta. E algumas de suas respostas são visivelmente sem propósito, porque não chegou a pensar com cuidado. Eu levo um pouco mais de tempo, e normalmente tenho algo positivo a dizer -, mas pelo tempo que levo para organizar minha idéia, toda a conversa já mudou de assunto.*

*Eu também tenho problemas com Joanne. Sempre que uma nova ideia surge, nós gastamos um tempo enorme analisando cada detalhe, até que ela esteja confortável com tudo. Para mim, isso não faz sentido. Às vezes você tem que correr algum risco para tentar algo novo. Você não pode saber de todos os detalhes antes com tanta antecedência. Sua insistência em martelar até a última questão antes de seguir adiante nos atrasa e provavelmente nos impede de sermos inovadores.*

**Quem é o extrovertido?**

☐ (A) Sue

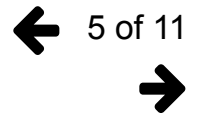
☐ (B) Jim

**Se você estivesse coordenando a próxima reunião da equipe de melhoria de Sue e Jim, o que você poderia fazer para ter certeza que ambos Sue e Jim sintam que foram ouvidos?**

☐ (A) Peça ao Jim para enviar por e-mail suas idéias ao grupo mais tarde, quando ele tiver tido tempo para pensar.

☐ (B) Agende uma pausa na reunião e volte ao mesmo assunto, após o intervalo.

- ☐ (C) Peça a Sue para segurar seus comentários até que Jim fale.
- ☐ (D) Agendar uma reunião em separado para Sue e Jim cada semana durante a qual eles possam conversar.



Report a Problem / Contact Us (<http://www.ihi.org/about/pages/contact.aspx>) | Privacy (<http://www.ihi.org/pages/privacystatement.aspx>) | Terms of Use (<http://www.ihi.org/pages/termsfuse.aspx>)

© 2019 Institute for Healthcare Improvement. All rights reserved. 53 State Street, Boston MA 02109