

<http://www.ihl.org>[Courses](#)[Certificates](#)

MQ 105: O Lado Humano da Melhoria da Qualidade

Lesson 1: (Lição 1) Superando a resistência à mudança

Contents

[Muitas Pessoas Não Gostam de Mudanças](#)[Porque as Pessoas Resistem às Mudanças](#)[Razões para a Resistência](#)[Reduzir Quedas](#)[Como Responder à Resistência à Mudança](#)[Antecipando os Obstáculos à Mudança](#)[A Disseminação de Inovações](#)[Cinco Tipos de Adeptos](#)[Sua Vez](#)[Um Modelo Básico Para a Compreensão do Processo de Mudança](#)[Sua Vez](#)[Conclusão](#)

Assessments

[🕒 Avaliação da Lição](#)

Muitas Pessoas Não Gostam de Mudanças

1 of 13 ➔

Alguma vez você já entrou em sua casa ou escritório e descobriu que há algo diferente? Talvez o seu colega de quarto tenha redistribuído os móveis. Talvez seu cônjuge tenha repintado uma parede. Como você se sentiu? Se você for como a maioria das pessoas, você provavelmente ficou um pouco irritado, um pouco frustrado, e talvez até mesmo ansioso para desfazer a mudança. Você provavelmente não aceitou a mudança imediatamente e a assumiu.

Mudanças na saúde não são percebidas de forma diferente que em qualquer outro contexto. Quando as organizações fazem alterações nos processos de atendimento, nos procedimentos e políticas - mesmo que essas mudanças sejam melhorias - as pessoas envolvidas nesses processos, procedimentos e políticas muitas vezes ficam um pouco irritadas, um pouco frustradas, e talvez até mesmo ansiosas para descobrir uma maneira de desfazer a mudança.

Quando falamos de mudanças e melhorias, muitas vezes focamos sobre os números, processos e gráficos. E às vezes nos esquecemos das pessoas. Nesta lição, você aprenderá quais são os obstáculos à mudança, bem como as diferentes maneiras que as pessoas respondem às mudanças no seu ambiente social. Você também será introduzido um modelo básico de mudança que inclui o descongelamento da maneira antiga de fazer as coisas, a mudança para a nova forma e, em seguida recongelamento da maneira que queremos que seja o futuro.

Sua Vez

Pense em uma época em que você foi confrontado com um novo processo em um ambiente familiar. Talvez você tenha sido convidado a passar o cartão magnético, ao invés de inserir

dinheiro ou fichas, ao embarcar em um ônibus ou trem. Ou talvez o seu país inteiro tenha convertido a transmissão analógica da TV para transmissão digital, e tornou impossível assistir seu programa favorito sem um conversor digital.

Uma vez que você tenha um processo em mente, anote suas respostas às seguintes perguntas:

- Que emoções você viveu quando foi confrontado pela primeira vez com essa mudança?
- Você resistiu a abraçar a mudança? Em caso afirmativo, quais foram suas razões?
- Em que momento você aceitou a mudança, se aceitou? Fatores que ajudaram a aceitá-lo?
-

1 of 13 ➔

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