



(<http://www.ihi.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

A Importância da Motivação 1 of 11 →

Uma das lições mais difíceis de melhoria de liderança vem da descoberta de que não importa o quão importante é a mudança, e não importa quão sólida a evidência, as pessoas ainda não vêm por que mudar.

Na Lição 1 deste curso, discutimos as cinco categorias de adeptos (Everett Rogers) e uma estrutura básica para ajudar a compreender uma forma de gerenciar o processo de mudança (Kurt Lewin). Esta lição se concentra em compreender as diferentes motivações e preferências individuais, para que você possa orientar os membros de sua equipe através da mudança.

Esta lição também inclui uma discussão sobre a ênfase que W. Edwards Deming dá a psicologia no processo de melhoria. No curso Melhoria da Qualidade 101, Lição 4, você leu sobre o Sistema de Deming de Conhecimento Profundo. Como você pode lembrar da lição, a melhoria de qualquer sistema complexo requer o conhecimento das quatro áreas seguintes:

1. Sistema de pensamento: Qual é o sistema que você está tentando controlar? Como as diferentes partes do sistema que interagem e se apoiam umas nas outras?

2. Variação: O que a variação nos resultados está tentando nos dizer sobre o sistema?

3. Teoria do conhecimento: Quais são as expectativas de desempenho do sistema? Quais são as bases teóricas para essas previsões?

4. Psicologia: Como as pessoas em um sistema reagem à mudança, quais são as interações importantes entre as pessoas no sistema? O que motiva as pessoas a agirem como elas agem?

Nesta lição, vamos dar uma olhada de perto no último ponto - a psicologia - e concentrar nestas idéias:

- As pessoas são diferentes, e devemos estar atentos a essas diferenças e explorá-las ao implementar melhorias.
- Na opinião de Deming, motivações extrínsecas, tais como recompensas tangíveis (dinheiro, promoções) pode ter um efeito prejudicial nas nossas motivações intrínsecas naturais para melhorar.

Também iremos entender como pessoas diferentes têm diferentes formas de abordar o seu trabalho, e porque a compreensão dessas diferenças é essencial para o sucesso de qualquer iniciativa de mudança.

1 of 11 ➔