

[\(http://www.ihi.org\)](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](#)

O Que Faz uma Pessoa Mudar?

[<](#) 2 of 11 [➔](#)

Na melhoria da qualidade, as equipes focam no estabelecimento de objetivos claros, estudando os sistemas e processos, testando as alterações, e utilizando os dados para entender os efeitos dessas mudanças sobre o desempenho do processo. Para as pessoas com uma mente analítica, isso simplesmente faz sentido. Então, se isso é verdade, por que é tão difícil fazer com que as pessoas mudem?

Considere este exemplo.

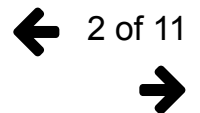
Você é um cirurgião de um hospital que realiza a cirurgia de substituição do joelho. Para ajudar a evitar cirurgias no local errado – que neste caso significa operar o joelho errado – seu hospital introduziu de um procedimento de checagem ("time out") no qual você toma alguns segundos antes do início do procedimento para verificar que você está diante do paciente, procedimento e local correto. O processo faz sentido, uma vez que irá confirmar o que todos na equipe de cirurgia estão com a mesma informação, antes da cirurgia começar. Vários outros hospitais em sua área têm implementado um programa semelhante com grande sucesso. No entanto, a sua organização está se dedicando, mas vários cirurgiões no hospital estão relutantes em participar. A iniciativa faz sentido para você e é sustentada pelas evidências - no entanto aqui está você, sem saber como proceder.

Um dos maiores desafios de qualquer equipe de melhoria é que, embora o esforço de melhoria faça sentido mentalmente e melhore o desempenho na fase de testes, na verdade, implementar a mudança pode ser bem difícil. Isto em parte é porque as pessoas com quem você pretende adotar a mudança podem receber informações e tomar decisões de maneira muito diferente. É também porque as pessoas são motivadas por coisas diferentes, como ideais, a remuneração, status e

reconhecimento.

Como você aprendeu in Quality Improvement 102, Lesson 5, executar ciclos de Plan-Do-Study-Act (PDSA) é uma forma de enxergar porque muitas pessoas resistem à mudança. Começando com um pequeno teste de mudança que envolva um pequeno número de pessoas, depois expandindo os testes para incluir mais pessoas e situações, você pode corrigir os problemas da sua idéia, a solicitar comentários e obter apoio na medida em que você progride.

Além disso, se você quiser que o seu esforço de melhoria de "pegue", é importante levar em consideração durante os períodos de planejamento, teste e implementação dos processos como as pessoas preferem trabalhar e como elas estão motivadas. Isso é o que vamos focar no resto desta lição.



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