



(<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

## Sensação versus Intuição

← 6 of 11 →

A próxima dicotomia envolve a forma como as pessoas absorvem a informação. Isso pode ser um fator crítico no que tange aos projetos de melhoria de processo.

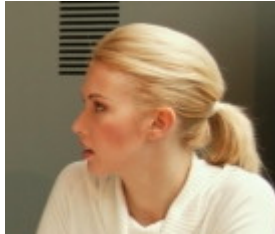
Indivíduos intuitivos absorvem informação em anotações e detalhes de padrões que eles descubram. Malcolm Gladwell, em seu livro *Blink*, se referiu a este tipo de pensamento como "fatiar fino", ou o hábito de algumas pessoas de se fixar em detalhes importantes - muitas vezes inconscientemente - e, em seguida, chegar a conclusões sobre o todo com base na sua intuição. Por exemplo, você já andou por uma rua estranha em que você sentiu que não era segura? Você pode não ter sido capaz de explicar porque você se sentiu daquela maneira, mas intuitivamente fez uso de fatores que o levaram a essa conclusão. É provável que você tenha andado mais rápido e com mais atenção ao seu redor por causa disso. Fazemos isso o tempo todo quando nos deparamos com pessoas ou situações e, mesmo quando nos atendemos pacientes.

Indivíduos sensíveis, por outro lado, são mais voltados para as informações concretas que captam através dos seus cinco sentidos. Eles percebem fatos e detalhes, e eles gostam de compreender a aplicação prática daquilo que eles estão aprendendo. Indivíduos sensíveis são quase que construídos para a melhoria de processos. Essas pessoas preferem consumir informações de forma metódica e adotar uma abordagem muito sistemática que envolve – às vezes – ir passo a passo.

Ouçá novamente Jim e Joanne.

**Jim:**

0:00 / 0:38

**Joanne:**

0:00 / 0:57

Tendo problemas para ouvir o áudio? Leia a transcrição ou ouça no YouTube: Jim (<http://www.youtube.com/watch?v=Xykwm7-GETk>) Joanne (<http://www.youtube.com/watch?v=Jn0KXz1fpqs>)

**Transcrição:****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 antecendência. Sua insistência em martelar até a última questão antes de seguir adiante nos atrasa e provavelmente nos impede de sermos inovadores.*

**Clip: Joanne**

*Jim é um cara legal, mas ele nem sempre pensa nas coisas. Olha, é ótimo quando as pessoas trazem suas idéias, mas nós temos que pesar nos detalhes antes de agir sobre elas. Apenas os fatos: quem vai fazer o quê, quando, onde, como e por quê. Dessa forma, saberemos que nossas idéias são realmente boas e estamos todos alinhados.*

*Honestamente, a minha grande preocupação é a abordagem da equipe para este projeto como um todo. Eles têm uma credulidade incrível sobre evidências frágeis. Alguém fala como essa ou aquela intervenção levou a grandes resultados em algum hospital em algum lugar, e de repente todo mundo fica morrendo de vontade de experimentá-la aqui. Veja, histórias de sucesso são ótimas, mas elas não são suficientes para mim. Eu preciso de uma investigação real. Preciso ver os dados. Estou preocupado se vamos gastar nosso tempo e boa vontade em um projeto que nunca foi bom desde o início.*

**Qual membro da equipe é mais intuitivo?**

☐ (A) Jim

☐ (B) Joanne

---

<sup>3</sup>Gladwell M. *Blink: The Power of Thinking Without Thinking*. New York: Little, Brown, & Company; 2005.

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

---