



(<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

## Como Responder à Resistência à Mudança

← 5 of 13



Até agora você aprendeu que a resistência é uma parte natural do processo de mudança. Então como você deve responder a ela?

Como você aprendeu no curso de Melhoria da Qualidade 102, Lição 5, uma maneira de superar as objeções das pessoas é a utilização do Modelo de Melhoria e executar pequenos experimentos de mudança. Por exemplo, em vez de introduzir um novo formulário de avaliação de risco da queda para uso por um departamento do hospital inteiro, você pode começar pedindo a um enfermeiro para testar esse formulário com um paciente. Se o teste for bem, você pode executar novos testes com mais pacientes e mais pessoal. Desta forma, você pode identificar e corrigir eventuais problemas com a nova idéia, antes de introduzi-lo a um grupo maior.

Outra maneira de vencer a resistência à mudança é antecipar as objeções que as pessoas vão levantar e elaborar propostas que atendam essas objeções.

Considere um cenário em que você quer pintar seu apartamento. Você precisa se aproximar do proprietário e falar sobre o projeto, mas você sabe que ele inicialmente não será muito receptivo à idéia. Você o chama para falar sobre isso.

RamirezRobinson1 (audio only, video not available)



Problemas para ouvir o áudio? Leia a transcrição do Clip 1 ou ouça no YouTube (<http://www.youtube.com/watch?v=w5TaAagWWGM>).

**Transcrição: Clipe 1**

*Maria Ramirez e o Sr. Robinson*

*Maria Ramirez: Olá, Sr. Robinson. Aqui é Maria Ramirez do apartamento 3B.*

*Robinson: Olá Maria.*

*Maria Ramirez: Sr. Robinson, imagino se estaria tudo Ok para o senhor se eu pintasse o apartamento?*

*Robinson: Por que você quer fazer isso?*

*Maria Ramirez: Bem, eu não sei. Quero dizer, seria melhor para mim viver em um apartamento recém-pintados, e ... hum ... ah ...*

*Robinson: Bem, eu não sei, Maria. A pintura anda muito caro agora, e eu pintei esse apartamento há alguns anos atrás. Além disso, sem ofensa, e se eu não gostar da cor que você escolher? Você pode querer sair no próximo mês e então eu vou ficar amarrado a um apartamento pintado de alguma cor estranha. Então eu teria que dizer não Maria, mas obrigado por perguntar. Escute, eu tenho de ir. Me ligue se estiver com qualquer outro problema.*

*Maria Ramirez: Até logo, Sr. Robinson.*

*Essa não foi uma conversa muito boa. E se você identificasse as razões potenciais do seu proprietário para resistir à mudança antes de ligar e falar ao telefone com ele?*

*Por exemplo, você antecipa que o Sr. Robinson vai sentir que a pintura é desnecessária e que a pintura é muito cara. Ele também pode ter a preocupação de você escolher uma cor estranha. Finalmente, ele pode ser apático à mudança, porque você pode se mudar. Antes de ligar para ele, você prepara uma resposta para cada uma dessas questões.*

*Essa é a conversa telefônica que vocês teriam dessa vez.*

**RamirezRobinson2 (audio only, video not available)**



*Problemas para ouvir o áudio? Leia a transcrição para o Clip 2 ou ouça no YouTube (<http://www.youtube.com/watch?v=v99sdVgKZQE>).*

**Transcrição: Clipe 2**

*Maria Ramirez e Sr. Robinson*

*Maria Ramirez: Olá, Sr. Robinson. Aqui é Maria Ramirez do apartamento 3B.*

*Robinson: Olá, Maria.*

*Maria Ramirez: Mr. Robinson fiquei me perguntando se estaria tudo bem com o Sr. se eu pintasse o apartamento?*

*Robinson: Por que você quer fazer isso?*

*Maria Ramirez: Bem, o apartamento não é pintado há três anos, e há vários locais onde a pintura está descascando. Há uma promoção na loja de ferragens esta semana e eu poderia comprar a tinta com um bom preço. Eu também gostaria de pintar o apartamento de uma cor neutra - como bege ou gelo - e eu ficaria feliz em mostrar-lhe algumas amostras para obter o seu parecer antes de pintar. E com um apartamento recém-pintado, mesmo se eu sair vai ser muito mais fácil encontrar um novo inquilino. O que você acha?*

*Robinson: Bem, Maria, você levanta alguns pontos positivos. Vou pensar sobre isso. Por que não nos encontramos amanhã para eu avaliar as cores da pintura?*

*Essa conversa foi muito melhor. Robinson ainda não está animado com a idéia, mas ele está disposto a analisá-la. Ao antecipar os obstáculos possíveis, você reduziu seu impacto potencial.*

**Sua Vez**

*Anteriormente nesta lição, você listou motivos para resistir à nova política de higiene das mãos no seu hospital no lado esquerdo de um pedaço de papel. Agora imagine que você é um dos arquitetos da nova política. Pare por um momento e, na coluna do lado direito, liste coisas que você possa dizer ou fazer para prevenir e eliminar as barreiras anteriormente listadas na coluna da esquerda. Está aqui um exemplo:*

<b>Motivos para não adotar a nova política</b>	<b>Como eu posso me antecipar às objeções</b>
1. Sanitizante a base de álcool irá ressecar minhas mãos	1. Nós compraremos sanitizantes com loção hidratante
2.	2.

*Complete essa tarefa antes de ir para a próxima página.*