



(<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

#### Cinco Tipos de Adeptos

← 8 of 13



As categorias dos adeptos de Everett Rogers não são tipos de personalidade absoluta. Por exemplo, você pode ser um adepto precoce quando se trata de computadores portáteis (você tem que ter o mais fino, leve, ou o mais novo do mercado). Mas você pode estar no grupo majoritário tardio quando se trata de moda (você vai experimentar um novo estilo apenas quando ele já tem alguns anos). A categoria você cai depende da inovação ou da mudança disponível. Todos nós podemos ser inovadores para alguns tipos de mudanças e os retardatários para os outros.

##### Os Inovadores

Você provavelmente tem um amigo ou colega de trabalho que é um inovador na área de informática: ele está sempre pronto para tentar a coisa mais recente, ainda antes de estar pronta para o consumo em massa. Talvez ele seja o "cara da TI" que adora estar no primeiro grupo a experimentar as mais recentes versões de navegadores web. Ele está disposto a lidar com essas peculiaridades porque ele gosta de estar "na frente", testando a coisa mais nova que o Vale do Silício tem para oferecer.

Rogers descreve os inovadores como o "aventureiro". Eles estão dispostos a assumir riscos e contratempos quando as idéias ou melhorias não dão certo.

Para uma determinada mudança, os inovadores podem desempenhar um papel fundamental na introdução de novas idéias em um sistema. No entanto, eles também podem estar tão longe (ou à frente) das massas que não terão grande influência sobre a adoção global da nova idéia. Às vezes, essas pessoas podem ser tão diferentes do cidadão médio de um sistema social que eles são vistos como desviantes ou muito afastados da norma social relativa a uma inovação específica.

##### Pioneiros

Após os inovadores é um grupo conhecido como Pioneiros. Pioneiros não são tão ousados como os inovadores para uma dada mudança ou uma idéia, no entanto, eles estão entre os primeiros dispostos a tentar a idéia. Ao contrário dos inovadores, que assumem riscos, os precoces são geralmente respeitados por seus pares como sendo "inteligentes" sobre as idéias que eles adotam em relação a uma determinada inovação. Consequentemente, eles já terão eliminado algumas das incertezas associadas a uma mudança. Eles também podem ser vistos como formadores de opinião nos seus sistemas sociais.

Os Pioneiros são mais orientados por dados do que inovadores. Eles olham os fatos e os detalhes e tomam uma decisão lógica sobre o valor da idéia e se vale a pena adotá-la. Eles irão avaliar as idéias trazidas pelos "inovadores" e buscarão confirmar se essas idéias fazem sentido.

Por exemplo, quando o Google lançou o Gmail, foram os inovadores os dispostos a experimentá-lo em suas primeiras fases, apesar dos problemas potenciais com o sistema. Quando o Gmail estava quase pronto para ser lançado para uma utilização mais ampla, os primeiros adeptos começaram a usar o software. Eles fizeram isso com base no número crescente de críticas positivas, a confirmação da estabilidade do serviço em comparação com outros serviços, e sua crescente confiança no Google.

### **Maioria Precoce**

A próxima categoria de adeptos é conhecida como a maioria precoce. A adoção deste grupo de uma inovação indica a fase em que as massas começam a aceitá-la.

A Maioria Precoce está estabelecida em um sistema social e interage frequentemente com os seus pares. Ela não é considerada formadora de opinião no que diz respeito à inovação, mas irá abraçar a inovação mais cedo do que uma pessoa média. A maioria precoce dependerá da confirmação de que a idéia tenha sido adequadamente controlada pelos Pioneiros e que irá agregar valor à sua vida ou ao seu trabalho.

Atuando quase como uma ponte entre os inovadores, os Pioneiros e a maioria; a maioria precoce pode ser um elo importante na disseminação de qualquer inovação.

Não é incomum para a maioria precoce demorar um pouco mais para adotar uma inovação. No entanto, depois de terem tomado a sua decisão, este grupo abraçará a mudança.

### **Maioria Tardia**

A quarta categoria de adeptos é conhecida como a maioria

tardia. Adeptos da maioria tardia podem ser vistos como céticos em relação a uma certa inovação. Eles podem ser levados a adotar a mudança por uma necessidade econômica, por pressão social ou política, ao invés de interesse pessoal.

Mesmo diante de uma mudança que tem se mostrado positiva, a maioria tardia pode manter a velha maneira de fazer as coisas porque foi "bom o suficiente". Por exemplo, quando confrontado com a inovação do pagamento de contas on-line, a maioria tardia pode continuar a enviar cheques pelo correio usando selos. Este grupo pode não aprovar a mudança até que o processo que eles usam desapareça ou realmente não ofereça nenhuma vantagem.

### **Retardatários**

A última categoria de adeptos Rogers chamou de os retardatários. Outros chamam de tradicionalistas. Retardatários podem levar muito tempo para compreender e aceitar uma inovação. Eles vão adotar a mudança só quando eles não têm outra alternativa.

Na era de telefones celulares, os retardatários são o grupo de pessoas que ainda utilizam o telefone com disco. Sua situação atual atende as suas necessidades e eles não vêem motivos para mudar. A velha maneira de fazer as coisas precisa ser literalmente eliminada para que os retardatários adotem a nova maneira.

A opinião desse grupo sobre uma mudança pode ser muito importante. Isso porque as pessoas que se enquadram nessa categoria podem ser formadores de opinião e podem bloquear a disseminação de uma determinada inovação através da organização.

Mais uma vez, estes cinco tipos de adeptos descrita por Everett Rogers não são tipos de personalidade. O médico que resiste a uma mudança no procedimento de lavagem das mãos não é um retardatário em sentido absoluto. Ele pode ser um inovador ousado quando se trata de fazer mudanças para reduzir os tempos de espera em seu departamento, por exemplo. Estas cinco categorias simplesmente descrevem uma série de respostas típicas a qualquer inovação ou mudança.