EL HÁBITO DE LA SEGURIDAD:

FORMACIÓN, CAMBIO Y REFUERZO DE COMPORTAMIENTOS CLAVES DE SEGURIDAD

Tim Page-Bottorff, CSP

SAFESTART®

Por definición, los profesionales de seguridad son responsables de controlar la exposición al riesgo. Como resultado, tienden a centrar sus esfuerzos en establecer procedimientos, soluciones de ingeniería y otros controles diseñados para restringir la exposición al riesgo por parte de los trabajadores. En el mejor de los casos, estos sistemas son lógicos, integrales y funcionan con una eficiencia similar a la de un reloj, sin embargo, las personas que operan dentro de ellos a menudo no trabajan de la misma manera.

El comportamiento de los empleados está influenciado por varios factores, algunos de los cuales pueden comprometer el desempeño de las personas dentro de un sistema de seguridad. No importa cuán riguroso sea el sistema de seguridad, el comportamiento humano puede provocar un cortocircuito en casi cualquier modelo de seguridad. Simplemente crear más reglas no evitaría las fluctuaciones de comportamiento, porque para seguir estas reglas, los empleados tendrían que ser actores racionales el 100% del tiempo y no lo son.

El papel que juegan los hábitos de seguridad

¿Cómo pueden los profesionales de SST alentar un comportamiento más consistente y seguro? La clave es enfocarse en desarrollar y reforzar hábitos críticos de seguridad. Los hábitos son una parte importante del marco del cerebro. Permiten a las personas realizar comportamientos de rutina sin necesidad de tomar pequeñas decisiones en todo momento. De hecho, la investigación ha demostrado que los hábitos constituyen aproximadamente el 40% del comportamiento humano (Society for Personality and Social Psychology, 2014).[1] Cuando se trata de hábitos, las personas a menudo piensan en pequeños comportamientos diarios, como cepillarse los dientes por la mañana o usar el cinturón de seguridad en el vehículo, pero no es difícil reconocer cómo los hábitos influyen en los comportamientos de seguridad, desde ponerse el EPP al inicio del turno hasta mantener un área de trabajo ordenada y libre de riesgos de tropiezos.

Muchas acciones diarias son impulsadas por la rutina porque ayuda a conservar las reservas mentales para las preocupaciones que requieren una mayor concentración, pero esto también tiene inconvenientes. En particular, puede hacer que las personas realicen acciones en piloto automático cuando deberían prestar atención. Además, ciertos hábitos pueden ser una preocupación inmediata en el lugar de trabajo, particularmente si hay energía peligrosa presente. Por ejemplo, moverse sin mirar podría tener consecuencias potencialmente graves en el taller.

Es posible anular los hábitos manteniendo una actividad en mente, pero hacerlo requiere concentración, y las personas solo pueden concentrarse en unas pocas acciones a la vez. Los gerentes de seguridad lo saben por experiencia de primera mano. BLR (2015) encuestó a casi 1.300 profesionales de seguridad con respecto a resbalones, tropiezos y caídas en el lugar de trabajo. Si bien el 85% de los encuestados cree que recordarles a los trabajadores acerca de como caminar de forma segura y mantener el ambiente de trabajo ordenado mejora el desempeño de seguridad, la mayoría piensa que el beneficio es solo temporal.[2] Eventualmente, a medida que los empleados cambian su atención a otra parte, vuelven a los viejos hábitos.

Esto plantea un problema particular para los profesionales de SST, ya que la mayoría de los entornos de trabajo están llenos de distracciones que hacen con que los empleados pierdan la concentración en la seguridad y casi todas las industrias están dominadas por un solo factor que, sin lugar a dudas, domina la mente de la mayoría de los empleados y pone a prueba su concentración en el comportamiento seguro: el estrés.

El estrés puede manifestarse en varias formas diferentes. Por ejemplo, el cansancio es una forma de estrés corporal y puede ser difícil mantenerse concentrado cuando se está cansado. En otros momentos estresantes, como cuando se está con prisa o frustrado, es fácil volver a las rutinas. Un estudio realizado por investigadores de la Universidad del Sur de California (2013) descubrió que en tiempos de estrés las personas son particularmente propensas a volver a los hábitos.[3]

Se necesita un período prolongado para reforzar el nuevo comportamiento antes de que ese comportamiento se arraigue en nuestros cerebros.

Los hábitos solo proporcionan un beneficio limitado en la lucha contra muchos factores humanos, y si los problemas de seguridad de un sitio incluyen trabajadores que se lesionan cuando están con prisa, frustrados o cansados, entonces el equipo de SST debería considerar concentrar sus esfuerzos en mejorar el entrenamiento de factores humanos, sin embargo, los hábitos pueden ser muy efectivos contra la autocomplacencia. Un equipo de SST puede enseñar a las personas habilidades de seguridad personal para mantener el enfoque y luchar contra la autocomplacencia, pero, aun así, nadie puede mantener el enfoque 100% del tiempo. Ahí es donde los buenos hábitos son críticos.

Construyendo nuevos hábitos

Muchas personas piensan que los hábitos son solamente negativos (por ejemplo, comer en exceso, morderse las uñas), pero los hábitos también pueden ser positivos. Por ejemplo, dejar las llaves del auto en el mismo lugar cada noche evita la necesidad de buscarlas antes de ir a trabajar a la mañana siguiente. Ponerse un casco cada vez que vaya a salir de un camión ayuda a que sea más probable que use EPP incluso cuando no está pensando conscientemente en ello.

Las personas tienen más probabilidades de recurrir a un hábito positivo que a uno negativo. En un contexto de seguridad, mejorar la base de comportamiento de los trabajadores los hará más seguros cuando estén en mayor riesgo. Dada la cantidad de hábitos que rigen el comportamiento diario, la clave para cualquier mejora sostenida en el comportamiento seguro es desarrollar mejores hábitos. Pero eso no sucederá de la noche a la mañana.

Una creencia común es que lleva 21 días formar un nuevo hábito. Desafortunadamente, no es tan sencillo y a esa declaración le faltan algunas palabras. Un estudio sobre el cambio de hábitos descubrió que se tarda un mínimo de 21 días formar un nuevo hábito, pero investigaciones posteriores han confirmado que la marca de 21 días suele ser el mejor de los casos y que el plazo medio para la formación del hábito es de 66 días (Lally, van Jaarsveld, Potts, et al., 2010).[4]

La palabra mínimo es importante. Se necesita un período prolongado para reforzar el nuevo comportamiento antes de que ese comportamiento se arraigue en nuestros cerebros. Una de las mejores formas de eliminar un mal hábito es reemplazarlo por uno nuevo. Fisiológicamente hablando, los hábitos son como una hoja de ruta que el cerebro sigue. Cuando una persona reemplaza un hábito por otro, el cerebro vuelve a conectar las vías neuronales que conforman el viejo hábito, literalmente mapeando un hábito encima de otro (Duhigg, 2012).[5]

Una implicación de este efecto, aparte del hecho de que uno debe practicar un enfoque dedicado para cambiar los hábitos, es que un equipo de SST no puede intimidar o asustar a los empleados para que cambien sus hábitos. Dado que la persona promedio necesita menos de 10 semanas para desarrollar un nuevo hábito, y una minoría considerable de empleados que requieren más tiempo, ningún video gráfico o historia impactante tendrá un impacto constante en su comportamiento durante el tiempo requerido para establecer una nueva rutina.

Las comunicaciones negativas, como tácticas de miedo basadas en lesiones o gritos, pueden corregir el comportamiento en el momento, pero el efecto desaparecerá mucho antes de que se forme un nuevo hábito. Se ha demostrado que el pensamiento positivo aumenta la capacidad de las personas para desarrollar habilidades personales (Fredrickson, Cohn, Coffey, et al., 2008) y los supervisores que adoptan un enfoque basado en el estímulo y el apoyo probablemente promoverán una mejor formación de hábitos.

Muchos esfuerzos de seguridad giran en torno a la necesidad central de proteger a los trabajadores controlando la exposición a los peligros, pero si bien existen industrias enteras para ayudar a las empresas a instalar barreras que impidan físicamente que los empleados entren en contacto con la maquinaria, se pone relativamente poca atención en ajustar adecuadamente la amplia gama de hábitos potencialmente inseguros que los trabajadores traen consigo al lugar de trabajo todos los días.[6]

Proporcionar las herramientas para desarrollar mejores hábitos, incluido un amplio tiempo para trabajar en ellos, así como frecuentes controles para analizar el progreso, ayudará a los empleados a mantenerse en el camino cierto.

Próximos pasos

La investigación sobre los hábitos continúa evolucionando, y los estudios continúan confirmando que uno debe trabajar en los hábitos para cambiar el comportamiento. Cualquier comportamiento que sea preocupante, desde los trabajadores que se olvidan de usar EPP hasta contracturas de espalda debido a técnicas de levantamiento inadecuadas, mejorar los hábitos es una parte viable de la solución. Todos tienen las habilidades básicas para ponerse un casco o doblar las rodillas al levantar. Lo que falta son los patrones arraigados que los ayudan a participar en estos comportamientos de manera habitual.

Por supuesto, desarrollar mejores hábitos es más fácil decirlo que hacerlo, especialmente dada la cantidad de tiempo que le toma a un nuevo hábito para echar raíces. Puede requerir paciencia y trabajo, tanto del equipo de seguridad como de los empleados, pero el esfuerzo vale la pena. Proporcionar las herramientas para desarrollar mejores hábitos, incluido un amplio tiempo para trabajar en ellos, así como frecuentes controles para analizar el progreso, ayudará a los empleados a mantenerse en el camino cierto. Además, debido a que un enfoque conscientemente positivo juega un papel importante en el proceso de creación de hábitos, los profesionales de SST, deben proporcionar un refuerzo positivo para el buen comportamiento, en lugar de castigar a los trabajadores por fallas de comportamiento habituales.

La motivación también ayuda a las personas a trabajar en sus hábitos; les ofrece el «por qué» detrás de invertir tiempo para desarrollar los hábitos en primer lugar. Si los empleados piensan que su comportamiento es lo suficientemente seguro, pueden cuestionar la necesidad de mejorar sus hábitos. Según la experiencia del autor, la motivación más efectiva proviene de la vida no laboral de los empleados. Por lo tanto, trate de demostrar cómo un hábito de seguridad podría beneficiar la vida familiar, actividades personales, pasatiempos o deportes recreativos.

Cada empleado progresará a un ritmo diferente, y algunos pueden experimentar dificultades al principio. Recuerde, se trata de reescribir patrones profundamente arraigados. Con perseverancia, positividad y un impulso constante hacia la meta, el equipo de SST puede proteger eficazmente a los trabajadores de lesiones al influir en ellos en un área donde es más importante: sus hábitos diarios.

1 Society for Personality and Social Psychology. (8 août 2014). How we form habits, change existing ones. ScienceDaily.
2 BLR. (2015). Understanding how human factors affect slips, trips and falls. Safety Daily Advisor.
3 University of Southern California. (2013, May 27). Healthy habits die hard: In times of stress, people lean on established routines—even healthy ones. ScienceDaily.
4 Lally, P., van Jaarsveld, C.H.M., Potts, H.W.W., et al. (2010). How are habits formed: Modelling habit formation in the real world. European Journal of Social Psychology, 40(6), 998-1009.
5 Duhigg, C. (2012). The power of habit: Why we do what we do in life and business. New York, NY: Random House.
6 Fredrickson, B.L., Cohn, M.A., Coffey, K.A., et al. (2008). Open hearts build lives: Positive emotions, induced through loving-kindness meditation, build consequential personal resources. Journal of Personality and Social Psychology, 95(5), 1045-1062.

https://es.safestart.com/
SafeStart España

6 Cedar Crescent
Cedar Park, Newport Rd
Westport, County Mayo
Ireland

contacto@ssi.safestart.com
Tel.: +353 (0) 98 24551

Copyright © 2020 SafeStart
SafeStart, una división de Electrolab Limited
Todos los derechos reservados.

Tim Page-Bottorff, CSP
Senior SafeStart Consultant

Tim es Vicepresidente Regional de ASSP (en español, Sociedad Americana de Ingenieros de Seguridad). Es consultor senior de SafeStart, ex presidente para la Región II de ASSP en Arizona y ex miembro de la Marina de los Estados Unidos. Como entrenador de OSHA (en español, Administración de Seguridad y Salud Ocupacional), está bien versado sobre cómo facilitar sesiones de capacitación efectivas y con frecuencia habla sobre capacitación y otros temas de seguridad en las conferencias nacionales de seguridad. Obtenga más información en safestart.com/tim.

© 2016 Professional Safety (PS) Journal of the American Society of Safety Engineers
Este artículo fue publicado en la edición de febrero de 2016 de Professional Safety.