

# AUTOCOMPLACENCIA

## EL ASESINO SILENCIOSO

Por Larry Wilson



Conduciendo de regreso a casa, de un parque de recreación, vi una escena familiar en una vía lateral. Como a veces es habitual ver en las carreteras cuando surgen accidentes, había una ambulancia, más de un coche policial, un camión de bomberos, sirenas sonando y la vía cerrada...

Luego de algunas cuantas cuadras, finalmente estaba en casa. Los vecinos me preguntaban si yo sabía qué había pasado.

“No, no lo sé”, les respondí. “Pero sea lo haya sucedido, no se veía bien, demasiados coches policiales y hasta un camión de bomberos”.

“¿Era en la carretera?”

“¿Van a cerrar la carretera allá abajo?”

Respondí a ambas personas a la vez. “No... era en una vía lateral de la carretera. La estaban cerrando, o al menos eso parecía”.

Mis hijas de siete y nueve años, que estaban en sus bicicletas, me preguntaron si podían ir y ver lo que estaba pasando, les dije que no me parecía una buena idea, de

una cosa estaba seguro, no sería bonito.

Varias horas después, supimos lo que había pasado: un camión plataforma (de 18 ruedas), atropelló a un hombre en una bicicleta de montaña cruzando la carretera, a plena luz del día. El camión no iba de prisa.

“¿Cómo alguien puede ser atropellado por un camión? preguntó uno de mis amigos”.

“Seguramente no lo vió”, le dije.

“Sí, lo sé, pero eso es lo que quiero decir... ¿cómo no ves un camión?”

“No es fácil,” dije concordando. Pero en mi cabeza estaba pensando en la autocomplacencia. Tienes que ser bastante autocomplaciente para no ver un camión. Esta persona no debió ni siquiera mirar, sólo un rápido vistazo habría sido suficiente, quizás si se hubiera detenido a mirar con cautela, todavía estaría vivo.

En crímenes violentos, a menudo se oyen gritos antes de los disparos. En algunas películas escuchamos música de suspenso, pero con la autocomplacencia por

lo general, no hay advertencias. Nadie está preocupado por nada, y luego “pum” alguien está muerto. Esto pasa miles de veces al día en todo el mundo. La autocomplacencia contribuye para más muertes involuntarias que cualquier otra cosa, especialmente cuando se combina con la prisa, la frustración, o cansancio.

¿Cómo una persona puede ser tan autocomplaciente que no consigue ver un camión o se duerme al volante? ¿Por qué las personas se vuelven tan autocomplacentes que no piensan en los riesgos existentes? ¿Cuándo fue la última vez que usted se preocupó por su seguridad mientras conduce? ¿Cómo una persona puede llegar a ser tan autocomplaciente para no tener la mente en la actividad? Como por ejemplo, enviar mensajes de texto mientras conduce o no utilizar un dispositivo de seguridad, como un arnés de protección contra caídas, que sin duda, reduciría el riesgo de perder el equilibrio, la tracción o la adherencia. Y finalmente, todos llegamos a ser autocomplacentes, pero ¿qué podemos hacer para combatirlo?

**“La autocomplacencia y la mente no en la actividad”**

La autocomplacencia causa muchos problemas, pero el peor es que conduce a tener “la mente no en la actividad”. Una vez que el miedo ya no es una preocupación, su mente puede vagar y cuando piensa en otra cosa aparte, de lo que está haciendo en ese momento, su herramienta más importante, su jugador estrella,

está sentado en el banco. Piense en todas las veces que se ha lesionado (no incluye deportes) ¿puede recordar alguna vez que se haya lesionado pensando en lo que hacía y su riesgo, y justo en el momento exacto en el que se lastimó? Nota: Si usted es como la mayoría de las personas, no podrá recordar ninguna vez, sin embargo, todos nos hemos heridos miles de veces si contamos todos los cortes, quemaduras, moretones y raspaduras que hemos tenido.

Caso práctico: Hice esta pregunta a más de 1.200 trabajadores de una importante empresa eléctrica. Fuera de las 1.200 vidas dentro y fuera del trabajo, tuve sólo dos ejemplos. La edad media del grupo era de unos 45 años.

Por lo tanto, como mencione anteriormente, su mente es su "dispositivo" de seguridad más importante. Pero aquí está el problema, no siempre necesitamos estar pensando en lo que estamos haciendo, podemos hacer muchas cosas en piloto automático. Así que lo primero que la gente necesita reconocer, es que su mente vagará si ha hecho lo mismo muchas veces antes. Es inevitable, le sucede a todo el mundo y esto no lo convierte en una mala persona, sólo una muerta, una discapacitada o una afortunada... pero no se desespere.

"Su mente es su dispositivo de seguridad más importante".

Figure 1

- Prisa
- Frustración
- Cansancio
- Autocomplacencia/  
Exceso de confianza

Hay técnicas que puede usar para combatir la autocomplacencia, y evitar tener "la mente no en la actividad", para distanciarse de la línea de fuego o tener errores de equilibrio, tracción o adherencia. No son necesarios equipos caros o cintas amarillas y negras, apenas un poco de esfuerzo personal. Y por último, además de enseñar a las personas estas técnicas también tenemos que enseñarles a desarrollar un profundo nivel de respeto por la autocomplacencia y lo que puede hacer para mejorar en su toma de decisiones diarias.

### Técnicas de Reducción de Errores Críticos

Aunque todo el mundo puede llegar a ser autocomplaciente con las cosas que han hecho una y otra vez, no es necesario desesperarse. Si usted no está pensando en lo que está haciendo, su comportamiento será lo que normalmente es, y sólo cambiará si hace un esfuerzo consciente para alterarlo.

Así que necesitamos trabajar en nuestros hábitos relacionados con la seguridad, como mover los ojos antes de mover las manos, los pies, el cuerpo, mirar donde va a pisar o de donde se va a agarrar, observar si hay algún obstáculo en su camino con el cual se pueda tropezar, tener cuidado con objetos que puedan estar calientes o que sean filosos (lo aprendí en una fábrica de acero)

- Ojos no en la actividad
- Mente no en la actividad
- En la línea de fuego
- Equilibrio/Tracción/  
Adherencia



y por último, lamentablemente como en el caso del ciclista de montaña, busque la línea de fuego o lo que podría estar viniendo hacia usted en intersecciones ciegas (o en los senderos para bicicletas en bosques, que salen a un camino lateral). Porque, si no ve lo que podría estar viniendo hacia usted, podría ser el último error que cometiera.

Por supuesto, se necesita un poco de esfuerzo para desarrollar nuevos hábitos o para cambiar los antiguos, pero la verdadera recompensa es que una vez que lo hace, será automático, no tomará ningún esfuerzo después de eso. Y entonces usted no tendrá que preocuparse tanto por la autocomplacencia que conduce a la mente no en la actividad, y la mente no en la actividad que conduce a otros errores críticos como la línea de fuego o una pérdida de equilibrio, tracción adherencia. Además de mejorar sus hábitos relacionados con la seguridad, también sería bueno ayudar a las personas a "colocar nuevamente su mente en el juego" o traerlas de vuelta al momento, ya que sus hábitos y reflejos por sí solos, no les da la capacidad total de anticipar una situación peligrosa para poder escapar de

ella, para eso necesitan de su mente.

Si observa en otras personas patrones de riesgo (vea la fig. 1), cada vez que vea uno, automáticamente lo hará pensar más en lo que está haciendo, y si lo que ve es lo suficientemente sensacional, usted hará más que sólo pensar en ello, de hecho, reaccionará. Por ejemplo, en lugar de simplemente conducir, mire a su alrededor un poco más. Al hacerlo, se dará cuenta de que el conductor a su lado intenta encontrar un pedazo de papel dentro de una carpeta mientras habla con alguien al celular...

Es muy probable que usted aumente o disminuya su velocidad o se cambie de pista para salir del camino de ese conductor.

Pero si no mira o no tiene el hábito de mirar, entonces se le dificultará salir de la línea de fuego.

Por lo tanto, trabajar en sus hábitos relacionados con la seguridad, le ayuda a evitar la autocomplacencia que conduce a la mente no en la actividad, y la búsqueda de patrones de riesgo en otras personas; le ayuda a

colocar su mente nuevamente en la actividad pensando en los riesgos existentes en ese momento.

## Autocomplacencia y toma de decisiones

Mientras que estas dos técnicas de reducción de errores críticos disminuyen las lesiones causadas por errores, como los ojos no en la actividad, moverse a la línea de fuego y perder el equilibrio, la tracción o la adherencia, también necesitamos ayudar a la gente a darse cuenta de los problemas que la autocomplacencia puede causar en la toma de decisiones.

Uno de estos problemas es confiar solamente en su memoria para recordar algo que es importante o crítico desde una perspectiva de seguridad. Esto puede ser tan simple como olvidar llevar un chaleco salvavidas para todos en el barco, o algo más complicado, como conducir hacia y desde el trabajo en piloto automático. En algunos casos, las

consecuencias son sólo tiempo perdido o dinero desperdiciado. En otros, si hay suficiente energía peligrosa alrededor, las consecuencias pueden ser mortales.

Aproximadamente 100 niños / infantes mueren al año en Canadá y los Estados Unidos de hipertermia porque se quedaron dormidos en su silla de seguridad, y sus padres se olvidaron que estaban en el coche.

Por lo tanto, cuando se dice a sí mismo "tengo que recordar esto" o "no puedo olvidarme de hacer eso", debe darse cuenta de que "ese momento" es su última oportunidad clara de hacer algo para ayudar a su memoria, como por ejemplo, colocar un post it, una alarma, etc. Todos podemos hablar y conducir al mismo tiempo, y todos sabemos que puede ser una distracción. En situaciones como estas, es fácil volverse autocomplaciente, pero esto puede ser difícil de reconocer porque usted está pensando en lo que ocupa su atención y no en lo que está haciendo (conducir). La autocomplacencia puede llevarnos a hacer cosas que pueden llegar a ser muy peligrosas, sin que la mayoría de las veces lo reconozcamos.

Otro problema bastante obvio de la autocomplacencia, es el exceso de confianza. Muchos dispositivos de seguridad, procedimientos o protocolos son redundantes si nadie comete un error o "nada sale mal". Todos sabemos que usted no necesita

**"Ese momento**  
es su última  
oportunidad clara  
de hacer algo  
para ayudar a su  
memoria".





un chaleco salvavidas, a menos que caiga en el agua. Pero si alguien es un buen nadador podría estar menos inclinado a usar un chaleco salvavidas, o si es un experimentado trabajador de la construcción menos inclinado a usar un arnés de protección contra caídas, especialmente si está a sólo 2 o 3 metros del suelo.

La gente también puede caer en la autocomplacencia en el uso de listas de verificación y permisos; incluso puede ser autocomplaciente sobre el uso del pasamanos, a pesar de que todos nos hemos caído bajando escaleras y algunos de nosotros nos hemos caído subiendo escaleras.

Por lo tanto, como mencioné anteriormente, tenemos que enseñarle a la gente no sólo

las técnicas de reducción de errores críticos para combatir la autocomplacencia, sino que también debemos enseñarles a desarrollar un profundo respeto por la autocomplacencia, para optimizar la toma de decisiones.

Regresando al caso, el hombre muerto en la bicicleta de montaña no era un turista perdido en un camino equivocado (como se especulaba originalmente). Él era un instructor de esquí, que había vivido en la zona durante 30 años. Más de 300 personas fueron a su velorio...

Cada día, miles de veces al día, la autocomplacencia cobra otra víctima.



### Sobre el Autor

Larry Wilson ha sido un consultor de Programas de Seguridad Basada en el Comportamiento por más de 25 años. Ha trabajado con más de 3.000 empresas en Norteamérica, Latinoamérica, Asia y Europa. Es el autor de SafeStart, un proceso avanzado de concienciación de seguridad, utilizado por más de 3 millones de personas, en más de 60 países y en más de 30 idiomas. Autor del Libro "Inside Out: Rethinking Traditional Safety Management Paradigms".

[es.safestart.com](http://es.safestart.com)

[contacto@ssi.safestart.com](mailto:contacto@ssi.safestart.com)

Copyright © 2018 by SafeStart. Todos los derechos reservados. SafeStart es una marca registrada de Electrolab Limited.