



LOS FACTORES HUMANOS

¿Qué está usted realmente haciendo al respecto?

Por **Larry Wilson**

Muchas empresas realizan entrenamientos sobre los factores humanos, pero ¿cuál es el provecho real que obtienen de ello?

Este es un breve resumen de una charla con un director corporativo de seguridad de una empresa multinacional farmacéutica con más 7.000 empleados.

“Sí, claro, nosotros también cubrimos esta área”, dijo él mientras caminábamos apresuradamente por un centro de convenciones. “Realizamos diversos entrenamientos acerca de los factores humanos”.

Entonces, “¿qué les enseñan a sus trabajadores?”, le pregunté.

“Bueno, nosotros hablamos sobre los problemas causados por la prisa, el cansancio, el estrés, y esta clase de cosas, ya lo sabe”, dijo él.

“¿Y usted les dice a sus trabajadores que no tengan prisa?”

“Exactamente”, dijo.

“¿Y qué estamos haciendo en este momento?”, le pregunté.

“Ah, no puedo hacer nada”, dijo. “Tengo una reunión a las 13 horas y no puedo esperar por nuestro traslado”.

“Pero nosotros estamos corriendo apresurados”, le comenté sutilmente.

“Sí, lo sé. Pero como le dije, tengo una reunión a las 13 horas y soy el anfitrión”.

Así que le dije cuidadosamente, “aún sabiendo que la prisa puede causar problemas, aunque haya participado de numerosos entrenamientos sobre los factores humanos, ¿usted sigue corriendo porque no quiere llegar tarde a una reunión?”

“¿No cree que debemos ofrecerles a las personas herramientas que los ayuden a manejar la prisa, la frustración, el cansancio o la autocomplacencia (exceso de confianza)? En lugar de simplemente hablarles sobre los problemas que estos cuatro estados causan, diciéndoles que no corran, que no se sientan frustrados, que no sean autocomplacientes o que no se cansen”, le comenté.

“¿Cómo qué?”, me preguntó.

Entonces le entregué una tarjeta y en menos de tres minutos le expliqué las cuatro técnicas para manejar estos estados.

“Interesante”, me dijo. “Voy a comentárselo a mis compañeros”.

SOLO INFORMAR NO ES LO SUFICIENTE

Aunque pudiese eliminar del ambiente de trabajo la prisa, la frustración, el cansancio y la autocomplacencia, no puedo imaginarme eliminando estos estados en el tráfico, en hora pico u hora punta, por ejemplo. Quizás suceda en un futuro.

Además, ¿cuántas personas creen que "identificar" un problema es suficiente? (probablemente el mismo número de personas que piensa que solo basta con informar a alguien sobre algún riesgo). No quiero decir que informar a las personas sobre los riesgos y los factores humanos es una mala idea, simplemente

no es lo suficiente. Informar simplemente no va a evitar un error.

Todos sabemos que la prisa, la frustración, el cansancio y la autocomplacencia son factores que contribuyen a que ocurran lesiones graves (hasta un 99%). La mayoría de las personas no lo aprendieron en un entrenamiento sobre los factores humanos; lo aprendieron lesionándose entre 5 mil a 10 mil veces (incluidos todos los golpes, contusiones, cortes y arañazos que sufrieron en el transcurso de sus vidas). Tenemos grandes problemas en lo que se refiere a la prisa,

la frustración, el cansancio y la autocomplacencia.

Ahora, ¿qué puede usted hacer al respecto? ¿Tener la esperanza de que todos en su empresa tengan suerte?

Suerte es uno de los múltiples factores, especialmente cuando hablamos de las lesiones más graves, sin embargo, comunicar a su jefe que su plan para reducir las lesiones en el trabajo en un 50% o más, es compararlo a todos los trabajadores un amuleto con el logotipo de la empresa, probablemente no será muy bueno para su carrera profesional.

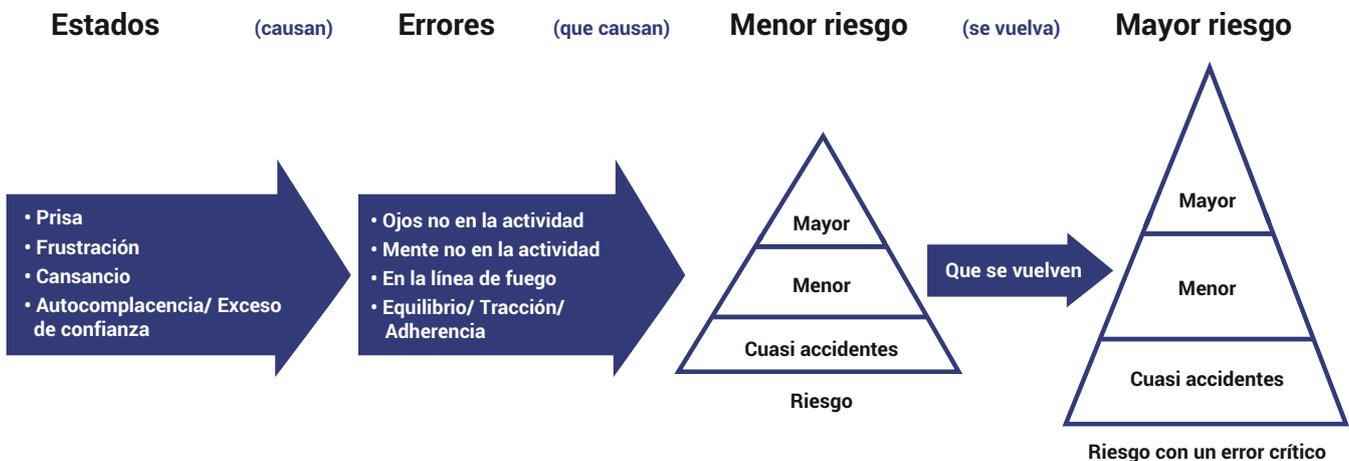


Figura 1

TÉCNICAS Y HABILIDADES

Hay algo que usted puede hacer para reducir significativamente el impacto que los factores humanos ejercen. Algunos errores solo nos hacen desperdiciar tiempo y dinero o causan situaciones desagradables. Errores críticos, por otra parte, son los que pueden ponerle en contacto con alguna forma de energía peligrosa.

Existen cuatro errores críticos que están relacionados o que contribuyen para que más del 90% de las lesiones más graves sucedan, dentro o fuera del trabajo:

- 1. Ojos no en la actividad**
- 2. Mente no en la actividad**
- 3. En la línea de fuego**
- 4. Equilibrio/ Tracción/ Adherencia.**

El hecho de simplemente informar a las personas sobre estos errores no será lo suficiente para evitarlos, pero si combinamos los cuatro estados con estos errores, tendremos algo que las personas podrán utilizar,

ya que un estado casi siempre precede un error.

Los estados sirven como una señal de advertencia, que cuando es reconocida, puede evitar cometer un error. Es decir, cuando usted se da cuenta de que tiene prisa, está cansado o frustrado, usted podría pensar rápidamente en tener los ojos en la actividad, la mente en la actividad, en la línea de fuego o en no perder el equilibrio, la tracción o la adherencia.

En la mayoría de los casos, el hecho de simplemente pensar en estos cuatro estados es lo suficiente para no cometerlos. Esta técnica de “gestión de su propio riesgo” tardará un poco hasta que se incorpore, pero con un poco de esfuerzo la mayoría de las personas podrán dominar esta habilidad a corto plazo. Este aprendizaje dependerá del esfuerzo y de la motivación de las personas.

Desafortunadamente, la autocomplacencia – el cuarto estado – no es tan fácil de reconocer como los otros tres estados. Esto sucede porque la prisa, la frustración y el

cansancio son más fáciles de detectar. La autocomplacencia les ocurre a todos los que acostumbran a hacer algo con cierta frecuencia. Es mucho más fácil considerar los riesgos y los peligros la primera vez que realizamos determinada actividad, y no después haberla realizado un centenar de veces. Cuando estos riesgos ya no son tan preocupantes, su mente podrá vagar.

Es importante hacer que las personas comprendan que no siempre podrán contar con sus “mentes en la actividad”, entonces, deberán asegurarse de que lo que realizan normalmente, sea automáticamente seguro. Por ejemplo, si usted puede hacer un esfuerzo para seguir a las personas a una distancia segura mientras maneja, entonces aunque su mente se despiste, su subconsciente mantendrá esta misma distancia de seguridad. De la misma forma, si usted siempre maneja dentro del límite permitido de velocidad, aunque su mente se despiste, usted no excederá el límite permitido en 15 o 20 km/h.

COMBATIENDO A LA AUTOCOMPLACENCIA

Mientras que mejorar sus hábitos le ayudará a compensar la autocomplacencia que conduce a la “mente no en la actividad”, siempre será mejor estar pensando en lo que está haciendo, especialmente si hay una energía peligrosa alrededor, y esto porque su mente es la única que podrá adelantarse a una situación de peligro.

Los buenos hábitos y los buenos reflejos no siempre son lo suficiente para alejarnos del peligro – principalmente si el error de otra persona también puede hacernos daño. Para combatir la autocomplacencia, usted necesita crear una forma de estar siempre atento. Enseñar a las personas a identificar en los demás estos

patrones de riesgo (vea la figura 1) hará que sea posible.

Siempre que usted encuentre a una persona apresurada cambiando constantemente de carril sin señalizar porque está utilizando el móvil, automáticamente le hará pensar en lo que usted mismo está haciendo. Si lo que observa es absurdamente impactante (como ver a una persona pintándose las uñas de todos los dedos a 110 km/h) usted hará todavía más que simplemente pensar sobre ello. Usted probablemente reaccionará, como, por ejemplo, saliendo de la línea de fuego (aumentando o reduciendo la velocidad para que no se vea afectado). Nuevamente esta habilidad

dependerá de algún esfuerzo para que sea adquirida.

Cada vez que usted comete un error, aunque sea solo un “casi incidente” o una pequeña lesión, pregúntese: ¿Esto ha sido causado por algún estado como, por ejemplo, la prisa, la frustración o el cansancio? ¿O se debe a la autocomplacencia que me ha hecho no tener los ojos en la actividad y la mente en la actividad, llevándome a la línea de fuego?

Analizar los casi incidentes y los pequeños errores – en lugar de ignorarlos – le ayudará a mejorar de forma continua, indicándole cuáles habilidades o hábitos todavía necesita perfeccionar.



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 Canadá, los Estados Unidos, 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 | contacto@ssi.safestart.com