Fatores Humanos

O que você realmente está fazendo sobre eles?

Por Larry Wilson

Muitas empresas fazem treinamento sobre os fatores humanos, mas qual o proveito que elas realmente estão tirando disso?

Aqui está um breve resumo de uma conversa com um diretor corporativo de segurança de uma multinacional farmacêutica (com 7.000 funcionários).

"Ah claro, nós também cobrimos essa área", ele falou enquanto nós caminhávamos apressadamente por um centro de convenções. "Nós fazemos diversos treinamentos sobre os fatores humanos".

"Então, o que vocês ensinam para seus funcionários?", eu perguntei.

"Bem, nós falamos sobre os problemas causados pela pressa, cansaço, estresse, você sabe, esse tipo de coisa", ele falou.

"E você fala para os seus funcionários não se apressarem?"

"Exatamente", ele disse.

"E o que nós estamos fazendo agora?", eu perguntei.

"Ah, mas não posso fazer nada", ele disse. "Tenho uma reunião às 13h00 e não posso esperar pelo nosso traslado".

"Mas nós estamos correndo, apressados", eu comentei sutilmente.
"Sim, eu sei. Mas como eu disse, eu tenho uma reunião às 13h00 e sou o anfitrião".

"Então", eu disse cuidadosamente, "mesmo sabendo que a pressa pode causar problemas, mesmo você tendo participado de inúmeros treinamentos sobre os fatores humanos, você ainda está correndo porque não quer se atrasar para uma reunião?"

"Você não acha que devemos dar às pessoas ferramentas para lidar com a pressa ou a frustração, o cansaço ou ainda a complacência, ao invés de somente dizer-lhes sobre os problemas que esses quatro estados causam, dizendo não corra, não fique frustrado, não seja complacente, não se canse?", eu continuei.

"Como o quê?", ele perguntou. Então, eu lhe entreguei um cartão e em menos de três minutos eu expliquei quatro técnicas para lidar com esses estados.

"Interessante", ele disse.
"Vou passar isso adiante".

Apenas informar não é suficiente

Mesmo se você pudesse eliminar a pressa, frustração, o cansaço e a complacência do ambiente de trabalho, eu não posso imaginar que eliminar esses estados do trânsito, na hora do rush, irá acontecer em um futuro próximo. E também, quantas pessoas realmente pensam que "identificar" um problema é suficiente? (Provavelmente o mesmo número de pessoas que pensa que apenas informar alguém sobre algum "risco" é suficiente).

Não estou falando que informar as pessoas sobre riscos e fatores humanos é uma má ideia – apenas não é o suficiente.
Apenas informar não vai prevenir um erro – simplesmente elimina o desconhecido. Mas o "não saber" não é um grande fator hoje em dia em termos de causa de lesão – é menos de 1-2%. Porém, todos sabem que a pressa, a frustração, o cansaço e a complacência são grandes fatores na causa de lesões. E a maioria das pessoas não aprendeu isso em um treinamento sobre os fatores humanos. Aprenderam machucando-se entre 5-10.000 vezes, contando todas as batidas, contusões, cortes e arranhões que tiveram em sua vida.

Nós temos grandes problemas quando se trata de pressa, frustração, cansaço e complacência (fatores que contribuem para 98-99% de todas as lesões mais sérias). Então, o que você pode fazer a respeito? Ter a esperança que todos em sua empresa tenham sorte? Sorte é um dos tantos fatores, especialmente quando falamos de lesões mais sérias. No entanto, comunicar para o seu chefe que o seu plano para reduzir em 50% ou mais as lesões no trabalho é comprar para todos os funcionários um pé de coelho com o logotipo da empresa, provavelmente não vai ser muito bom para sua carreira.

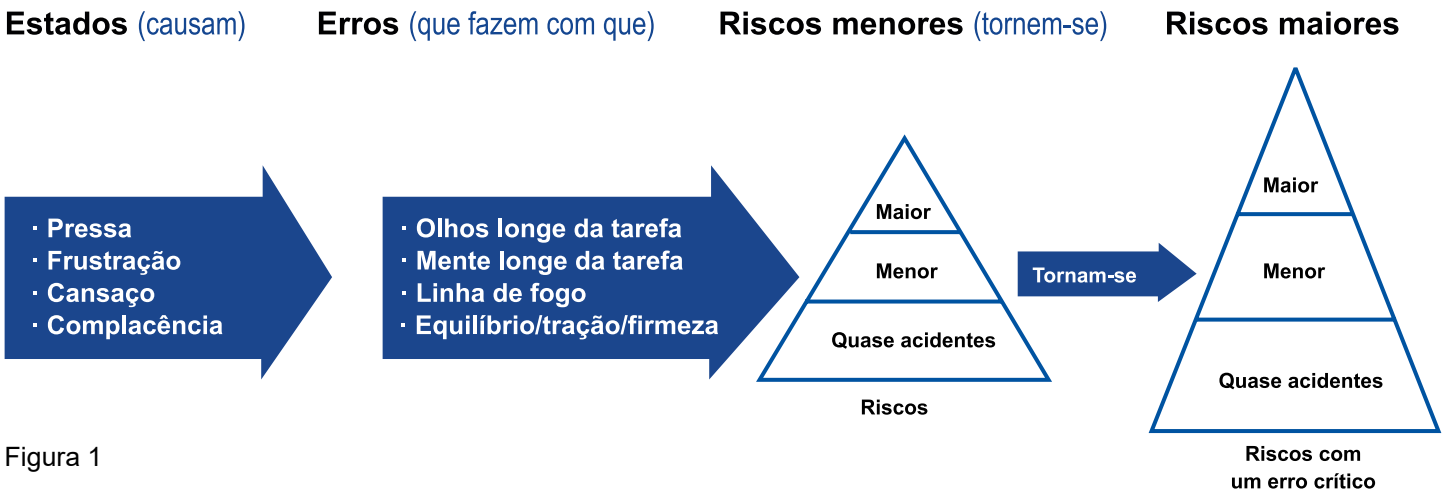

Figura 1

Técnicas e habilidades

Existe algo que você pode fazer para reduzir significativamente o impacto que os fatores humanos têm sobre a maioria dos erros. Nem todos os erros te machucam. Alguns erros apenas nos fazem perder tempo e dinheiro ou causam constrangimento. Erros críticos, por outro lado, são os que podem te colocar em contato com alguma forma de energia perigosa. Existem quatro erros críticos que estão envolvidos ou que contribuem para 98-99% de todas as lesões mais sérias, dentro ou fora do trabalho:

1. Olhos longe da tarefa.
2. Mente longe da tarefa.
3. Entrar (ou estar) na linha de fogo.
4. (Perda do) equilíbrio, tração ou firmeza.

Apenas informar as pessoas sobre esses erros não será suficiente para preveni-los. Mas, se combinarmos os quatro estados com esses erros, nós temos algo que as pessoas podem usar.

Isso porque esses quatro estados também estão envolvidos ou são fatores contribuintes para 98-99% de todas as lesões mais sérias, dentro ou fora do trabalho. Já que um estado quase sempre vem antes que um erro aconteça, nós podemos usar esses estados para que eles sirvam como uma "alavanca", que quando acionada, pode evitar um erro. Em outras palavras, assim que você se dá conta que está apressado, cansado ou frustrado, você poderia pensar rapidamente sobre estar com os olhos na tarefa, mente na tarefa, na linha de fogo, ou não perder o equilíbrio, tração ou firmeza.

Na maioria dos casos, simplesmente pensar nesses quatro erros é suficiente para não cometê-los. Essa técnica de "gerenciamento do próprio risco" levará um tempo para ser incorporada, para que então, um erro seja prevenido. Mas, com um pouco de esforço, a maioria das pessoas pode dominar essa habilidade em um curto espaço de tempo. Novamente, esse aprendizado vai despender esforço, o que significa que as pessoas deverão estar suficientemente motivadas para isso.

Infelizmente, a complacência – o quarto estado – não é tão fácil para ser acionado automaticamente como os outros três estados. Isso porque a pressa, frustração e o cansaço são mais fáceis de serem notados.

Por outro lado, a complacência, acontece naturalmente com todas as pessoas que se acostumam a fazer algo com frequência. É bem mais fácil considerar os riscos e perigos na primeira vez que você realiza alguma tarefa, mas nem tão fácil após você ter realizado essa mesma tarefa centenas ou milhares de vezes. Quando esses riscos já não são tão preocupantes, sua mente pode divagar (todos nós fazemos isso). Então, nós temos que fazer com que as pessoas entendam que, como elas nem sempre poderão contar com suas "mentes na tarefa", elas terão que ter a certeza que o que elas fazem normalmente, de forma repetida, seja automaticamente seguro.

Por exemplo, se você pode fazer um esforço para sempre seguir as pessoas à uma distância segura quando está dirigindo, então, mesmo que sua mente divague, seu subconsciente vai manter essa mesma distância segura para você. Da mesma forma, se você sempre dirigir no limite permitido de velocidade, mesmo que sua mente divague você não vai aumentar sua velocidade em 15 ou 20 km/h acima do limite.

Combatendo a complacência

Enquanto melhorar seus hábitos irá ajudar a compensar a complacência que leva ao erro "mente longe da tarefa", é sempre melhor estar pensando no que você está fazendo, especialmente se existe muita energia perigosa por perto. Isso porque sua mente é a única que poderá antecipar uma situação de perigo que está por acontecer. Bons hábitos e bons reflexos nem sempre são suficientes para te manter longe do perigo – principalmente se o erro de outra pessoa também puder te machucar.

Para combater a complacência você precisa criar uma maneira de "estar sempre alerta". Ensinar às pessoas a procurarem em outros esses padrões de risco (veja figura 1) irá fazer com que isso aconteça. Sempre que você encontrar uma pessoa apressada mudando constantemente de pista sem sinalizar porque está no celular, isso irá automaticamente fazer você pensar no que você mesmo está fazendo. Se o que você olhar for absurdamente impactante (como ver uma pessoa pintando a unha de todos os dedos a 110 km/k) você fará ainda mais do que pensar a respeito. Você provavelmente também vai reagir, como, por exemplo, saindo da linha de fogo (acelerando ou diminuindo a velocidade para não ser atingido). Porém, novamente, essa habilidade irá despender algum esforço para ser adquirida.

Toda vez que você cometer um erro crítico, mesmo que seja somente um "quase acidente", ou uma lesão pequena, pergunte-se: "Isso foi causado por um estado como, por exemplo, a pressa, frustração ou cansaço em que eu não "acionei a alavanca" rapidamente? Ou isso foi a complacência que fez com que eu não estivesse com os "olhos na tarefa" e "mente na tarefa" e que me levou a cometer outro erro crítico como "entrar na linha de fogo?" Analisar os quase acidentes e os erros pequenos – ao invés de deixá-los de lado – irá ajudar as pessoas a melhorarem continuamente, mostrando-lhes quais habilidades ou hábitos elas ainda precisam trabalhar.



Sobre o Autor

Larry Wilson, é um consultor em segurança comportamental há mais de 25 anos, trabalhando com mais de 3.000 empresas no Canadá, Estados Unidos, América Latina, Pacífico e Europa. É o autor do programa SafeStart, um programa avançado de conscientização sobre a segurança, atualmente utilizado por mais de 3 milhões de pessoas, em mais de 60 países e disponível em mais de 30 idiomas.

SafeStart International
Rua Alberto Folloni, 1743
Curitiba/PR – 80540-000
Telefone: (41) 4042-3800
E-mail: contato@ssi.safestart.com
Website: www.safestartbrasil.com.br

Copyright © 2017 - SafeStart International. Todos os direitos reservados. SafeStart é uma marca registrada da Electrolab Limited.