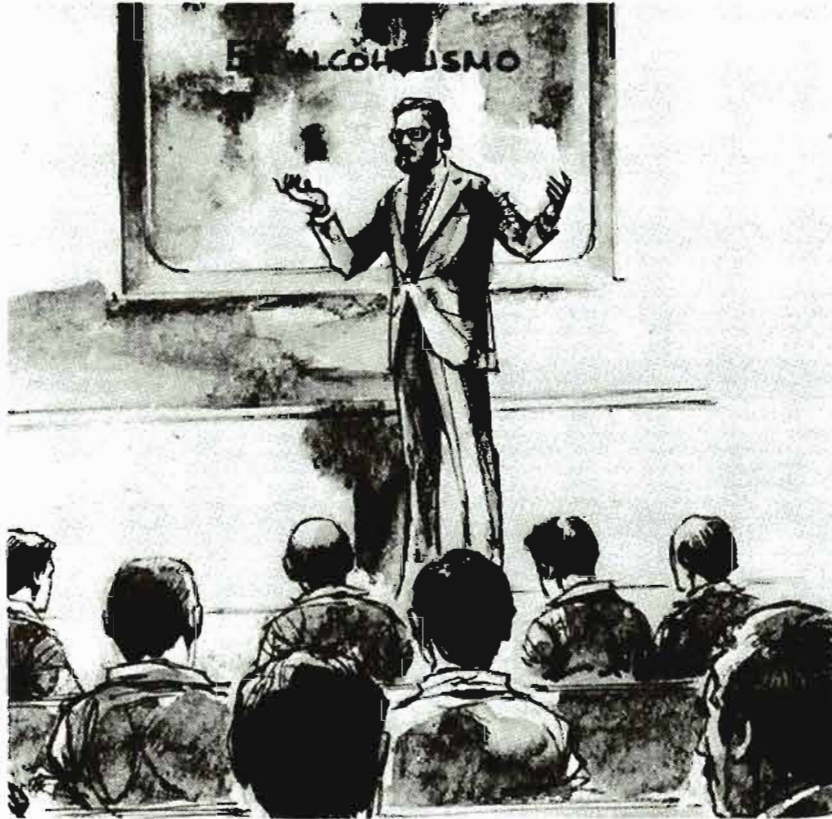

PSICOLOGIA

''CONDUCTA HUMANA Y SEGURIDAD''



JAVIER IRAETA
ARAZTEGUI

''Cerca del 70% de los accidentes se producen por fallo humano''. No ha habido charla, conferencia coloquio en los últimos años en que este dato, cuyo origen y tratamiento estadístico comienzan a perderse a lo largo de la tradición oral, no se haya esgrimido como el argumento definitivo para responsabilizar a los trabajadores de sus accidentes y motivarles así hacia conductas más seguras.

No vamos a entrar ahora en la exactitud científica de este aserto ni en si la causa está en el fallo humano o en el sistema o proceso que lo permite. Lo que resulta claramente cuestionable es este tipo de planteamiento causalista como explicación del accidente.

En efecto, al margen de que el concepto de causalidad fue eliminado por inoperante hace un par de siglos por las ciencias positivas, el fallo humano es un criterio de causalidad especialmente estéril. Sólo sirve para justificar a los empresarios y responsables de la seguridad, responsabilizando al trabajador. De hecho deja a éste y aquéllos impotentes frente al accidente.

Esta sensación de impotencia, que sentimos los que trabajamos en prevención ante un accidente por ''fallo humano'', es la mejor prueba de que no es éste un concepto operativo que sirva para mejorar las condiciones de seguridad.

El tema del comportamiento del trabajador y, por lo tanto, de los eventuales ''fallos humanos'', se ha abordado por la psicología planteándolo en términos de los factores psicológicos o psicosociales que intervienen en la producción del accidente.

Este acceso de la psicología al campo preventivo se suele efectuar o bien desde el ángulo preventivo -selección de personal-, o bien desde el explicativo -estudios sobre pluriaccidentados, estudios de correlación entre accidentabilidad y factores psicosociales...-

El primer enfoque parte del supuesto, razonable, de que una persona con determinadas destrezas, equilibrada emocionalmente y con una actitud positiva hacia la seguridad se accidentará menos que otra con mala coordinación visomotora, etc. Parece obvio que



una persona adecuada para un tipo de trabajo producirá más y con más seguridad. Un buen examen psicofísico puede ser condición indispensable...pero no suficiente. Hay más variables psicológicas o psicosociales que influyen en la conducta ulterior del individuo. Al margen de que es muy probable que una empresa que aplica una batería específica de tests para acoplar a un obrero a un puesto de trabajo en el que no se accidente tenga una organización de Seguridad, que de por sí puede explicar un índice bajo de accidentabilidad, sin necesidad de acudir a una selección depurada.

Los estudios a partir de pluriaccidentados tienen interés, pues es cierto que un grupo importante de accidentes se reparte entre un número más reducido de trabajadores. Sin embargo, tiene también sus

dificultades: definición del concepto de pluriaccidentado, selección de la muestra, tamaño, sesgo que puede suponer ésta, etc. Y aún en el caso de que un estudio de este tipo, desarrollado con todo el rigor científico, arrojará unas conclusiones claras, por ejemplo del tipo: "se accidentan más los menos inteligentes o los menos diestros o peor ajustados o con más problemas o determinadas actitudes..." esto no ofrece mucho margen para una acción generalizada. Porque ¿qué hacer con los obreros de inteligencia medio-baja o baja o con los que tienen problemas personales, familiares, sociolaborales, de desmotivación, de desajuste? Es decir ¿qué hacer con un alto porcentaje de la plantilla de un taller o de una fábrica? No son variables fáciles de manipular. Quizá sea ésta una reducción un tanto exagerada, pero no carente de sentido.



Los estudios del tipo "correlación accidentabilidad-clima laboral, satisfacción, motivación, actitudes, etc.." representan la otra alternativa al uso. Todavía en nuestro país se está trabajando poco en este terreno. Presentan también dificultades de diseño, sobre todo de control de las variables que inciden en la accidentabilidad, y que quizá no sean las que estamos midiendo. Tampoco las actuaciones para modificar los hechos (cambiar las actitudes, el clima laboral, etc.) parecen muy fáciles de aplicar.

¿No tiene, pues, la psicología otra alternativa más eficaz para incidir en la prevención del accidente? Entiendo que sí, aunque de hecho sea también una vía ardua, difícil de abordar y sobre la que todavía se ha operado menos en España. Se trata de la modificación de la conducta.

En efecto, en el origen de la gran mayoría de accidentes existe un comportamiento, una conducta humana, que, de haber sido diferente, hubiera modificado la secuencia de acontecimientos y evitado el accidente. En este momento es irrelevante el hecho de que existieran o no dispositivos de protección. La tupa no tenía resguardo y la mano ha entrado dentro del área de acción de la cuchilla; el cuadro eléctrico no tenía protección y alguien ha tocado las bornas. Es evidente que una conducta más diestra o precisa, más atenta..., hubiera evitado el accidente. También lo es, por supuesto, que, como método de prevención, es absolutamente más eficaz y, por lo tanto, económico proteger la máquina o el cuadro eléctrico, que pretender que el trabajador aprenda y desarrolle una conducta más diestra, sin falsos movimientos, sin distracciones, sin imprudencias. Es obvio que la prevención se inicia evitando el riesgo en su origen o evitando el contacto con él, por lo que no hay que insistir más en este tema. Pero vayamos a los casos tan abundantes, según las estadísticas, de "fallo humano".

En primer lugar hay que descartar la utilización del término "fallo". En efecto "fallo" encierra en este caso una carga valorativa, que no puede entrar en un análisis objetivo y científico de una conducta. Nos quedamos entonces con un puro comportamiento o conducta: el conductor de una carretilla ha tomado una carga de una altura que le impide la visibilidad, el operario de una máquina deja las piezas terminadas en una caja en medio del pasillo, el trabajador que va a afilar un útil no pone la pantalla protectora en la esmeril o no se pone las gafas. En sí estas conductas no son ni buenas ni malas, son conductas a secas. Lo que sí ocurre es que no llevan al fin para el que son realizadas: el conductor sin visibilidad choca y no lleva la carga a su destino; esa misma carretilla ha podido tropezar con el cajón con piezas en medio del pasillo, el cajón se rompe y las piezas se estropean; una partícula de la esmeril hiere el ojo del trabajador, quien no sólo no afila el útil, sino que puede quedar incapacitado por la lesión. Ninguna de esas conductas ha conducido al objetivo para el que habían sido realizadas. No son, pues, conductas adecuadas o adaptativas.

Quizá a primera vista no se aprecie una diferencia clara entre "fallo humano" y "conducta inadecuada o

no adaptativa". Sin embargo, esta diferencia de matiz nos introduce en un universo diferente: el del aprendizaje. No se trata de que el trabajador no falle, se trata de que aprenda otra conducta, adaptativa (conducente al fin para el que se realiza) y sustituyente de la anterior.

¿Es eso fácil? Por supuesto que no, pero sí posible. El aprendiz, el estudiante de formación profesional en el mismo proceso de aprendizaje puede incorporar todos los gestos y rutinas de manejo seguro de una máquina. Incluso al viejo y resabiado operario le es posible aprender una conducta segura, por ejemplo, utilizar gafas de protección; lo que le es absolutamente imposible es aprender a "ser prudente", a "no distraerse"...

Aquí entran de pleno las técnicas de modificación de conducta. Estas técnicas, que se utilizan con fruto en diversos campos de la Psicología Clínica, pueden también aplicarse con éxito en el campo de la Seguridad e Higiene en el Trabajo. Repito que no es fácil, pero sí posible. Se podrían establecer y desarrollar programas de modificación de conducta con el repertorio de refuerzos positivos y negativos que ofrece el trabajo y la organización de una empresa. Por el carácter eminentemente práctico y concreto de estos programas sí podrían ser controlados por los mandos intermedios, cosa difícil si se tratara de modificar el clima laboral de una planta o las actitudes de un trabajador. El que ha aprendido a manipular la esmeril sin gafas puede aprender ahora a hacerlo con gafas. El que ha aprendido a dejar el cajón en medio del pasillo puede aprender a dejarlo junto a la máquina en sitio que no estorbe, etc.

Para todo ello están las técnicas de modificación de conducta, innovadoras algunas y otras formalización y adaptación de técnicas de aprendizaje tradicionales. Pero para ello hemos de remitirnos a los especialistas de este campo. Para ellos el ámbito empresarial ofrece una interesante área de actuación, que en la práctica apenas ha sido explotada en nuestro país.

A través de esta vía puede la Psicología incidir de lleno en el terreno de la prevención con un método, que permite no sólo analizar las conductas, sino ofrecer soluciones prácticas y que afectan directamente a la base del accidente: la conducta insegura;

RESUMEN; La causa de un gran número de accidentes se atribuye tradicionalmente al "fallo humano". Se trata de un concepto no empírico y cargado de valor, que debe eliminarse en un planteamiento científico de la conducta humana. Las intervenciones de la Psicología en Seguridad e Higiene suelen realizarse desde el campo psicométrico o el analítico y, en general, proporcionan pocas soluciones prácticas y viables para aumentar la seguridad en el trabajo. La modificación de conducta se configura como una vía de intervención psicológica con posibilidades de análisis y soluciones eficaces. Es preciso un mayor desarrollo de las técnicas de modificación de conducta aplicadas al área de la prevención.