

O porquê de se investir na Confiabilidade Humana

Capítulo 4 – Consciência dos riscos e estado de atenção.

www.interface-hs.com.br



O que é a percepção e consciência dos riscos?

A percepção e consciência de risco referem-se à *cognição* dos possíveis perigos e riscos relacionados a uma determinada tarefa ou situação, ou seja, a compreensão plena das chances destes ocorrerem e das possíveis consequências associadas.

Salientamos aqui a palavra **COGNIÇÃO**. Cognição é a forma como nosso cérebro percebe, aprende, se lembra, pensa sobre toda a informação captada por meio dos cinco sentidos. É o processo de interação com o meio em que se vive, incluindo as outras pessoas. É, em suma, um processo de **CONHECIMENTO**.

Perceber os riscos é algo consciente?

Sim e Não. Uma pessoa pode conhecer o perigo existente – por exemplo, ser picado por um escorpião

e assim mesmo ir em frente. Um biólogo conhecedor da espécie pode, com a cautela devida e muito treinamento, segurar o escorpião na mão mantendo vigilância permanente. Neste caso vai perceber (e lidar com) o risco conscientemente.

Estar consciente significa “perceber o sentimento” que está ocorrendo, que brota de uma emoção, que é algo que ocorre *fisicamente* no nosso corpo. No exemplo, ao ver o escorpião alguma coisa muda no interior do corpo (adrenalina é aumentada, o suor aparece, a respiração muda, etc.). Surge algum sentimento em relação a isso como, por exemplo, medo, euforia (se for um espécime que o biólogo procurava), aflição, etc. Pode haver lembrança de algo ocorrido no passado e isso virá à consciência.

Para que tudo isso ocorra é preciso estar alerta, com a atenção voltada para o objeto – neste caso o escorpião. Nem sempre isso ocorre. Nem sempre nos damos conta do perigo em nossa volta. Se nenhum sensor acusar a presença do escorpião, os processos cognitivos

não vão se manifestar. Os processos cognitivos não disparam se o “dar-se conta” não existir. A estes disparos nos podemos chamar de *atenção*.

Atenção como pré-requisito

A atenção é fundamental para a percepção dos riscos. Para entender mais vamos explorar o tema por meio de uma pergunta: a falta de atenção é causa ou consequência? As duas coisas. Falta de atenção pode ser o fator contribuinte para muitos acidentes, principalmente aqueles conhecidos como deslizos e lapsos de memória. Nossa capacidade de gerenciar muitos assuntos ao mesmo tempo é limitada. O conhecido *número mágico* limita em sete mais ou menos duas o número de informações que conseguimos gerir ao mesmo tempo na memória operacional (memória de trabalho). Acima desse limite algo vai para “o andar de baixo”, e podemos não lembrar por algum tempo.

Mas a falta de atenção também pode ocorrer devido a outros fatores contribuintes, como por exemplo, a realização de muitas tarefas ao mesmo tempo, fadiga, autoconfiança, baixo estresse, risco percebido muito baixo, problemas fisiológicos, questões familiares, etc. Incapacidade sutil, por exemplo, causada por problemas fisiológicos, pode dificultar a atenção. Este foi um dos fatores contribuintes identificado para a queda do voo da Ethiopian Airlines perto de Beirute em 25/01/2010. Piloto e copiloto comeram demais na véspera. Isso reduziu a qualidade do sono. Há registro que ambos revelaram não terem conseguido dormir antes do voo.

“Eu olhei mas não vi”

Uma auxiliar de enfermagem notou que precisava buscar mais soro para a última dose em uma paciente e se dirigiu a um depósito. Lá havia um grande armário com três divisões. Numa ponta, roupas de cama. Na outra, seringas e máscaras. **“E a parte do meio é só soro. Sempre teve só soro”**, afirmou ela. **“Então, eu agachei. Esse soro estava na última prateleira. Enfiei a mão dentro do armário, peguei duas garrafas que estavam uma do lado da outra, voltei para a sala de hidratação, que é onde a menina estava”**. As garrafas eram praticamente idênticas.



“Fui colocar as garrafas em cima da mesa. Eu olhei uma garrafa e vi: ‘solução de reparação’, que é o soro. E na outra eu olhei, mas eu não vi. Eu acreditei, eu jurava de pés juntos que as duas garrafas se tratavam da mesma coisa. De soro”. Enquanto colocava a garrafa no suporte, a auxiliar diz que uma colega entrou na sala e puxou conversa **“para falar de outras crianças que iam ter que entrar para ser atendidas”**. Na verdade a segunda garrafa era de vaselina e não soro. A paciente faleceu (Fato ocorrido em um hospital de SP, em 3/12/2010).

Olhar e não ver é perfeitamente humano. Cada vez mais, com um volume de informações e pensamentos que bombardeiam nosso cérebro, fica mais difícil manter a atenção. Daí o motivo de dar atenção à falta de atenção para prevenir acidentes. E de onde provem a fadiga ou estresse mental que provoca a falta de atenção? Muitas vezes não tem nada a ver com a tarefa realizada. A pessoa pode chegar para trabalhar já com o patamar de fadiga ou estresse acentuado, por qualquer motivo. Mas o que fazer para gerenciar tudo isso?

Alguns fatores que afetam a atenção

Existem muitos fatores que contribuem para a perda da atenção. Por exemplo:

- Tempo da atividade ou tarefa com necessidade de alta vigilância. Por exemplo: cálculos matemáticos, vigilância de um objeto estático;
- A tarefa é considerada monótona ou chata ou pouco exigente pela pessoa e o sujeito tem perda de sono substancial.
- Relação entre o tempo de descanso e o tempo requerido para a vigilância
- Muitos sinais não críticos simultâneos com algum sinal crítico.
- Ruído no ambiente / ruído combinado com perda de sono
- Temperatura do ambiente
- Motivação / desmotivação
- Problemas financeiros / dívidas
- Questões familiares / doenças / viagens

- Dinâmicas de funcionamento humano: pessoas com mais ou menos “antenas”;
- Etc.

Soluções para aumentar ou garantir o Estado de Atenção

É impossível listar tudo, mas as sugestões a seguir podem ajudar:

- O planejamento de tarefas críticas deve incluir a gestão do estresse. Por exemplo, na véspera, eliminar tudo que for prejudicial ao bom sono;
- Criar espaços para o “cochilo estratégico”, onde as pessoas possam “apagar” por até 15 minutos;



- Criar ritos pessoais para prevenir deslizamentos e lapsos de memória. Por exemplo, perguntar em voz alta: - o que estou me esquecendo? O que está faltando?;
- Ritos devem incluir o aumento da memória livre. Por exemplo, exercícios de respiração; orações (improvisadas e não as decoradas);
- Introduzir o hábito na equipe de escrever ou narrar as experiências após uma tarefa, para se refletir

sobre o quanto a percepção do ambiente foi completa;

- Desenvolver o cuidado mútuo, treinando os supervisores e encarregados em dinâmicas de funcionamento humano. Isto pode ajudar na leitura corporal, principalmente a facial;
- Disciplinar-se para não usar celular para chamar alguém que sabidamente esta dirigindo ou fazendo algo difícil ou perigoso;
- Usar o celular ou rádio para quebrar o silêncio, propositadamente, para impedir o “piloto automático” de alguém que está operando na rotina, em lugar remoto ou sozinho;
- Criar o hábito da procura e divulgação das “oportunidades de erro” que possam “pegar pessoas distraídas”;
- Eliminar a divulgação de notícias não importantes nos principais canais de comunicação das equipes operacionais.
- Se existir o hábito de multitarefas, as pessoas devem ser treinadas para gerenciar as mudanças de uma tarefa para outra, sobretudo as questões envolvendo lapsos de memória.

Conclusão

A atenção é pré-requisito para a percepção dos riscos. Sem atenção não adiante conhecer os perigos e riscos. O desenvolvimento da atenção envolve estratégias da empresa e dos indivíduos.

Ou seja, o planejamento das atividades, a distribuição de tarefas, o processo de comunicação, etc., devem levar em conta os fatores que podem contribuir para a falta de atenção. Mas é imperativo que cada pessoa crie seus escudos e ritos de tal forma a se proteger contra a perda de atenção.

Jose Lopes

joselopes@interface-hs.com.br

20/11/2014

Próximo artigo relacionado ao tema:

“Estresse alto ou baixo”

Para outros artigos relacionados ao tema, acessar a página da Interface Consultoria www.interface-hs.com.br.

O porquê de se investir na Confiabilidade Humana

- Capítulo 1 Violações
- Capítulo 2 Procedimentos
- Capítulo 3 as Inferências