

Capacitación de trabajadores: desarrollo de relaciones y mejores resultados

Esta fuente de información es parte del proyecto de SAIF para líderes, el cual tiene la intención de ayudar a empleadores y líderes de organizaciones a establecer cultura de seguridad sólida y sustentable usando conceptos y estrategias basados en estudios e investigaciones.

“Un entrenador es una persona que puede corregir sin causar resentimiento”

- John Wooden, entrenador de balón sesto de la Universidad de California, Los Ángeles, UCLA, 1948-1975 y ganador de 10 campeonatos nacionales de la NCAA.

Los líderes juegan un papel importante en la creación de un lugar de trabajo saludable al promover una cultura sólida de seguridad. Los métodos para realizar eso son: proveer ánimo y apoyo a los trabajadores que trabajan con seguridad, enfrentar el comportamiento arriesgado o peligroso, y quitar los obstáculos para trabajar con seguridad. Esa estrategia se conoce como **capacitación o entrenamiento de seguridad**.

No solo los líderes deberían entrenar o capacitar a los trabajadores. Para crear una cultura de seguridad realmente sólida, los líderes deberían promover un entorno de comunicación abierta donde todos los miembros del equipo se sienten cómodos entrenándose entre sí para prevenir enfermedades y lesiones laborales.

Cuando una persona se acerca a otra para animar su trabajo con seguridad o para ofrecer entrenamiento puede ser incómodo y con frecuencia difícil. Es aún más difícil confirmar que la conversación sea productiva y eficaz, y que resulte en algo positivo. La solución es desarrollar habilidades sólidas de entrenamiento por toda la organización. Estos son los pasos del proceso de entrenamiento cuando encuentras comportamiento inseguro:

Interrumpe para prevenir lesión o enfermedad

El primer paso es confirmar la seguridad y salud del trabajador al parar el trabajo y quitar a la persona del peligro. Demuestra tu preocupación sincera sobre el trabajador y no lo acuses ni lo culpes. La meta principal es corregir eficazmente el comportamiento futuro, no cachar a un trabajador y castigarlo.

¿Qué dirías?

- Estoy realmente preocupado que te vayas a lesionar de esta manera. Por favor, deja de hacerlo inmediatamente.
- Tu seguridad es muy importante para mí y es la mayor prioridad de nuestra compañía.
- No quiero que te lesiones.

Pregunta para entender la situación.

Después busca el entendimiento del por qué el comportamiento inseguro está pasando en primer lugar. El enfoque es en la situación y no en la persona. Las preguntas abiertas nos ayudan a descubrir los hechos. Evita asumir o pensar que ya sabes las respuestas. El propósito es aprender el por qué el trabajador seleccionó trabajar de esta manera para descubrir los factores contribuyentes.

¿Qué dirías?

- Por favor, ¿puedes ayudarme a entender por qué estás trabajando así?
- ¿Cuáles obstáculos te previenen trabajar con seguridad?
- ¿Por qué no podemos seguir nuestras normas y procedimientos normales?

Da seguimiento con oferta de ayuda.

Tercero, avisa al trabajador que no está solo y que estás ahí para ayudar. La seguridad de los trabajadores es esencial para ti y para tu organización. Los supervisores pueden facilitar el compromiso de trabajadores y las mejoras sistemáticas que crearán un lugar de trabajo más seguro.

“La mejor manera de motivar a los trabajadores a laborar con seguridad es darles las gracias cuando los ves trabajando con seguridad”.

– E. Scott Geller, psicólogo de comportamiento y autor del libro titulado Trabajar con seguridad: cómo ayudar a la gente a cuidar activamente la salud y seguridad (*Working Safe: How to Help People Actively Care for Health and Safety*).

¿Qué dirías?

- No estás solo para resolver esto. Estoy aquí para ayudarte a trabajar con seguridad de cualquier manera que pueda.
- Me gustaría ayudarte a componer estas cosas permanentemente.
- Puedo dar seguimiento con los líderes ejecutivos para enfrentar este desafío.

¿Cuándo ofrecerías entrenamiento de seguridad?

- Cuando miras comportamiento o condiciones inseguras;
- Cuando los trabajadores demuestran inquietudes;
- Cuando hay un trabajador o proceso nuevo;
- Cuando hay aumento de incidentes o lesiones;
- Cuando reconoces comportamiento inseguro.

Recuerda que debería haber más interacciones positivas que negativas, una proporción de 5 positivas por cada negativa, ya que el apoyo positivo ha demostrado ser mucho más eficaz para motivar el comportamiento.

Hay muchas técnicas y métodos diferentes de entrenamiento de seguridad. Es importante que los líderes descubran un estilo de entrenamiento que funciona para sus equipos y la cultura del lugar de trabajo.

Policía de seguridad versus entrenador de seguridad

Ya hablamos de lo importante que es permanecer positivo cuando estás entrenando o enseñando. Si no es así, te puedes convertir rápidamente en un policía de seguridad y tu intervención podría ser considerada

como vigilancia enfocada en castigar a los trabajadores en vez de ayudar a mejorar la seguridad en el lugar de trabajo. Aquí vemos una comparación de características:

Policía de seguridad

Autoritario;
Enfocado en lo negativo;
Objetivo es cachar a trabajadores;
Acusador;
No acepta responsabilidad;
Se esconde o asusta a la gente;
Castiga.

Entrenador de seguridad

Colaborativo;
Enfocado en lo positivo;
Objetivo es conseguir soluciones;
Busca el entendimiento;
Acepta responsabilidad;
Realiza observaciones públicamente;
Entrena.

Resumen

Entrenamiento de seguridad es una manera eficaz de mejorar la seguridad del lugar de trabajo mientras involucras a los trabajadores en el proceso de resolver asuntos y desafíos. Toma tiempo y práctica para desarrollar una cultura de comunicación abierta, pero el resultado final será más positivo que solo evitar lesiones; también mejorará las relaciones y desarrollará la participación de trabajadores.

¿Qué es un entrenador de seguridad?



Alguien que valora la seguridad de otras personas y está dispuesto a decir algo.

¿Qué es entrenamiento de seguridad?



El proceso de laborar con trabajadores para reforzar el comportamiento laboral con seguridad, reconocer los peligros, colaborar para eliminar barreras, e identificar e implementar las soluciones para confirmar un entorno laboral seguro.

Ideas para actividades

- Realiza una actividad práctica de comportamiento inseguro, por ejemplo, el uso inseguro de escaleras. Una persona juega el papel de supervisor y otros juegan el papel de trabajadores. ¿Qué tipo de pregunta harías? ¿Cómo sería el entrenamiento? Ahora, cambia el papel de cada persona; ¿cómo sería el entrenamiento de una persona estricta, como policía? Hablen de las diferencias entre las diferentes maneras de entrenamiento.
- Habla sobre el asunto laboral específico que enfrentas. Habla de las estrategias de entrenamiento para enfrentarlo.
- Practica las estrategias de entrenamiento laboral luego comparte la experiencia en grupo. ¿Qué ocurrió bien? ¿Qué puedes hacer para mejorar?