

Comunicación sobre la investigación de Accidentes

El Método y las Narrativas en la investigación de accidentes



Pilar Calvo Holgado

Directora de Proyectos en ESM Human Factors

Vocal del Consejo Rector de la Agencia Valenciana de Seguridad Ferroviaria

pilarcalvo@esm.es

Seminario

Los modelos de investigación de accidentes e incidentes en los modos del transporte: profesionales, operadores, administración, usuarios y víctimas
4 y 5 de mayo – Congreso de los Diputados

➤ **Por qué y para qué investigar**

La investigación técnica tienen como finalidad el establecimiento de las causas y de las recomendaciones con el fin de mejorar la seguridad y prevenir accidentes.

- **Es un objetivo necesario para la sociedad en su conjunto. Nos permite progresar.**
- **Es difícil y ambicioso. Cada accidente es una ocasión de aprendizaje que no podemos desperdiciar.**
- **Muchas veces no se consigue. Hay que identificar las barreras y superarlas.**
- **Tenemos que esforzarnos y dedicar todos la inteligencia y todos los recursos necesarios.**
- **Muchos de los accidentes de hoy tienen causas no investigadas del ayer.**

➤ **Objetivo de Seguridad (Investigación Técnica) vs Objetivo Judicial**

- **Son objetivos distintos. Complementarios y ambos necesarios.**
- **La investigación técnica no debe quedar en un segundo plano respecto a la investigación judicial**

Comunicación sobre la investigación de Accidentes. El Método y las narrativas en la investigación de accidentes

➤ **Cómo investigar. Asociar la Metodología a un Manual para las investigaciones**

Es necesario adoptar un **Enfoque Sistémico**, comprender qué significa y el **papel que desempeñan los Factores Humanos y Organizativos en este enfoque**, la relación con los **límites y capacidades humanas**, la influencia del diseño y de la gestión.

- Los accidentes proporcionan pruebas convincentes e irrefutables de la gravedad de los peligros.
- Las organizaciones ejercen un control directo sobre sus procesos.



➤ **Cultura Justa**

La investigación técnica no perseguirá la determinación de responsabilidad ni atribución de culpabilidades.

Necesitamos una **narrativa donde no utilicemos términos jurídicos sino del entorno del comportamiento humano**. Hablaremos de “intencionalidad” en lugar de “negligencia”.

Contextualizaremos los errores humanos porque **los errores no se dan en el vacío**.

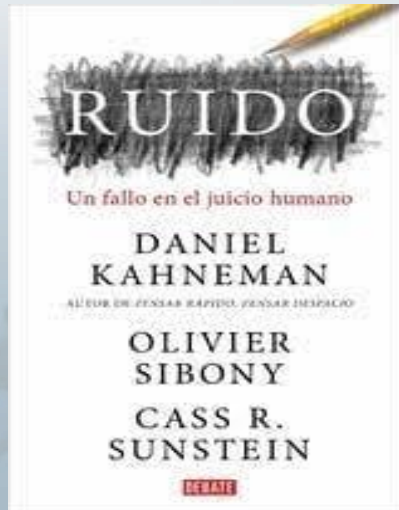
Entenderemos la variabilidad y complejidad del trabajo y la diferencia entre trabajo prescrito y trabajo real. Tienen que posibilitar una apreciación amplia del contexto.

Se indagará en las prácticas de cultura de seguridad de las organizaciones implicadas.

Seminario

➤ **Necesitamos Narrativas Positivas** que cumplan su objetivo: “no culpabilizar”

- ✓ Interrogar (declaración) vs **Entrevistar** (qué, por qué, intencionalidad, contexto de actos, entrevistar a las víctimas)
- ✓ Voz activa y Voz pasiva (importancia del sujeto o de la acción)
- ✓ Juicio/Interpretación o Hecho
- ✓ Determinados Adjetivos y Adverbios suelen manifestar parcialidad
- ✓ Términos específicos ligados a procesos psicológicos básicos (atención, conciencia situacional, etc)
- ✓ Orden cronológico de los hechos. Dónde comenzar la investigación.
- ✓ Sesgos, términos absolutos, falsas analogías
- ✓ Concordancia de conclusiones y recomendaciones



Comunicación sobre la investigación de Accidentes. El Método y las narrativas en la investigación de accidentes

➤ El peso de los Factores Humanos y Organizativos en la investigación de accidentes

- La recopilación de información sobre FHO es una parte integral de la investigación, no un anexo.
- La importancia de los Factores Organizativos, las decisiones de gestión y el enfoque de barreras que fallaron no puede quedar infrarrepresentado.
- Los FHO deben ser tratados con un conocimiento profundo de esta disciplina.
- Se requiere una metodología específica para investigar los FHO.
- Los FHO y la Ergonomía es una disciplina científica del ámbito de la seguridad. No es intuición ni opinión ni la psicología que da la vida.



Seminario

Los modelos de investigación de accidentes e incidentes en los modos del transporte: profesionales, operadores, administración, usuarios y víctimas
4 y 5 de mayo – Congreso de los Diputados

Comunicación sobre la investigación de Accidentes. El Método y las narrativas en la investigación de accidentes

➤ Selección y Formación de los Investigadores y del Consejo que ha de aprobar la investigación técnica

TODAS las personas que formen el equipo de investigación y TODAS las personas que formen parte del Consejo deben disponer de conocimientos acreditados en Factores Humanos y Organizativos.

Además, debe de contarse con especialistas acreditados en la disciplina de FACTORES HUMANOS Y ORGANIZATIVOS.

Ante la dificultad de comprender el comportamiento humano en muchas circunstancias, es necesaria la formación continua y el intercambio de experiencias entre los distintos modos de transporte y con un foco internacional.

➤ Investigación judicial en los accidentes: jueces y fiscales deben disponer de conocimientos en FHO, dado que enjuician el comportamiento humano, el cual no se puede desligar de su contexto



Seminario

Los modelos de investigación de accidentes e incidentes en los modos del transporte: profesionales, operadores, administración, usuarios y víctimas

4 y 5 de mayo – Congreso de los Diputados

Comunicación sobre la investigación de Accidentes. El Método y las narrativas en la investigación de accidentes

➤ **Víctimas: Primeras y Segundas víctimas**

- El órgano de investigación debe reconocer y tener presente que hay sufrimiento humano.
- La empatía con las víctimas debe empujar a los investigadores y miembros del Consejo a llegar a las causas raíz con valentía y honestidad.
- Ha de evitarse la revictimización cuando una atención deficiente a las víctimas las maltrata administrativamente.
- Ha de tenerse en cuenta a los profesionales que han sufrido el accidente. Son las segundas víctimas.

➤ **Información a las víctimas**

La transparencia debe regir la pauta de información de las víctimas. El rigor en el método y la independencia dan credibilidad a las víctimas y a toda la sociedad.

En muchas ocasiones son una fuente de información muy valiosa a tener en cuenta.

Debe validarse y aceptarse su “búsqueda de la verdad”. Prestan un servicio impagable al conjunto de la sociedad.

Su recuperación psicológica depende en buena parte de cómo transcurra y se cierre el proceso de investigación.

Se debe informar sobre lo que se está haciendo y lo que cabe esperar.

Seminario

Los modelos de investigación de accidentes e incidentes en los modos del transporte: profesionales, operadores, administración, usuarios y víctimas

4 y 5 de mayo – Congreso de los Diputados

Comunicación sobre la investigación de Accidentes. El Método y las narrativas en la investigación de accidentes

➤ **Información a los medios. Pedagogía y Formación**

Los medios deben disponer de personal especializado.

La influencia en la opinión pública dando mensajes simplistas puede revictimizar a los profesionales.

La repetitividad de imágenes en los medios no contribuye a la mejora psicológica de las víctimas.

Los medios prestan un servicio a la sociedad.

➤ **Efectos sobre las primeras y segundas víctimas del tratamiento incorrecto de la información**

El razonamiento inductivo comprende probabilidades.

Los sucesos raramente son el resultado de una sola causa y no vale el fifty/fifty.

➤ **Divulgación de las lecciones aprendidas**

Es vital para la seguridad en el transporte compartir de manera ágil las lecciones aprendidas, el intercambio de experiencias y el desarrollo conjunto de avances en materia de prevención.



Seminario

Los modelos de investigación de accidentes e incidentes en los modos del transporte: profesionales, operadores, administración, usuarios y víctimas

4 y 5 de mayo – Congreso de los Diputados