

## A IMPORTÂNCIA DO TREINAMENTO

Autor: SALVADOR DAHAN\*

Em uma situação de emergência, qual a melhor coisa a ser feita? Como devemos reagir? Como podemos avaliar a situação e definir a melhor conduta?

Estas e outras perguntas são comumente levantadas na área de segurança, sem que se consiga chegar a uma resposta conclusiva.

Neste artigo serão apresentadas algumas considerações a respeito do tema, objetivando propiciar a todos os profissionais de segurança algumas ferramentas que podem auxiliar no seu desenvolvimento pessoal e de sua equipe de trabalho diante de situações de perigo imediato.

É cada vez mais comum, com os avanços tecnológicos na área da segurança, a substituição dos antigos vigias ou vigilantes por equipamentos eletrônicos. Um dos motivos desta substituição é a grande redução de custos, principalmente os custos salariais e trabalhistas.

Outra razão é o chamado FATOR HUMANO. Ou seja, o ser humano precisa se alimentar e descansar enquanto uma câmera pode trabalhar 24 horas por dia.

O homem reclama, exige, argumenta, discute e pensa enquanto um sensor cumpre seu papel sem discutir o porquê.

O funcionário quando demitido, ingressa na justiça, enquanto um sistema eletrônico...

Mas, principalmente, o ser humano é passível de erros e também de decisões e reações imprevisíveis que, em se tratando de segurança, são inaceitáveis e suas conseqüências podem ser irremediáveis.

Algumas funções, porém, jamais poderão ser exercidas por uma máquina. Em alguns casos, o ser humano é insubstituível. Mas, para minimizar as incertezas e a desconfiança, ele deve ser instruído, capacitado para exercer suas funções.

Quanto maior a carga de treinamento que o funcionário receber, melhor será sua performance no desempenho de suas atribuições, e conseqüentemente, suas falhas serão menos impactantes. Esse conceito está largamente difundido e praticado nos diversos campos da atividade humana, só que infelizmente, na segurança, ainda reside a idéia da substituição do homem pela máquina em todos os casos, sem que haja um estudo criterioso, incorrendo em deslizos por parte dos profissionais que fizeram esta opção, além das inúmeras perdas percebidas por seus empregadores ou clientes.

O principal aspecto que deve ser levado em consideração em um projeto de segurança é que os equipamentos de segurança atuam passivamente enquanto o vigia atua ativamente.

Em outras palavras, significa dizer que o homem tem a percepção e o reflexo adequado para cada situação, possuindo condições de antever um problema e reagir com inteligência conforme as exigências que a situação apresenta. Já uma máquina, apenas detecta aquilo para qual é especificada e atua conforme sua programação sem autonomia de avaliar as situações caso a caso.

## A EMERGÊNCIA:

Antes de explicar como proceder em situações de emergência é importante frisar o que é uma emergência.

Em linhas gerais, é toda situação atípica, indesejada e imprevista. É o acontecimento perigoso causado por acidente ou incidente que exige uma resposta imediata, em caráter de urgência.

É importante que o profissional de segurança saiba identificar rapidamente estas situações não convencionais e tenha a calma suficiente para dirigir suas ações de forma mais equilibrada possível, de modo a anular a emergência ou pelo menos, minimizar os prejuízos conseqüentes.

A emergência envolve um extenso leque de situações que variam desde terremotos e maremotos, até incêndios e atentados a bomba.

Cabe ao profissional de segurança, reconhecer no ambiente que está inserido (empresa, residência, escola, etc.) os riscos que envolvem seu trabalho e as possíveis situações críticas que podem se originar a partir de cada risco existente.

#### PLANO DE CONTINGÊNCIA:

A importância de organizar um plano de contingência é definir todos os possíveis riscos inerentes à segurança e todas as medidas cabíveis a serem executadas no momento de tensão. Devemos preparar as equipes de segurança para estarem prontas a resolverem problemas e emergências de forma automática e imediata, já que podemos antever tais situações e planejar como atuar.

#### LUTAR OU ESCAPAR?

O ser humano possui um mecanismo de autodefesa que entende que nunca passaremos por problema. Tenta encobrir os indícios do ambiente, negando a existência de um perigo, mesmo que muitas vezes iminente. É por isso, que as pessoas apenas passam a se preocupar com segurança depois que sofrem alguma ocorrência. Raramente, adotamos uma postura preventiva, antes da deflagração do perigo.

Outra forma de reagir em situações de stress que o ser humano possui é o instinto. Assim como os animais possuem seus mecanismos de defesa, o instinto é o dom natural de autodefesa que possuímos e que no estágio atual de nossa sociedade, raramente o utilizamos, substituindo, invariavelmente, o instinto pelo conhecimento, o discernimento e a racionalidade.

Uma das formas que age o instinto é através da liberação de adrenalina no momento em que se percebe o perigo. A adrenalina é o hormônio natural que o organismo libera para auxiliar o homem a reagir à emergência.

Dentre os efeitos da adrenalina, podemos destacar:

- Aumento da massa muscular;
- Aumento da circulação sanguínea;
- Eliminação de excreções e transpiração;
- Diminuição do fluxo sanguíneo no cérebro;
- Diminuição da percepção dos sentidos.

É fácil entender os motivos destes efeitos instantâneos: temos que possuir energia suficiente, e às vezes, acima do normal, para enfrentar o perigo ou fugir. Para isso precisamos de massa muscular. Para tanto, é necessária uma irrigação sanguínea maior nos músculos, diminuindo assim, nas regiões momentaneamente desnecessárias, como o cérebro, por exemplo. Com a diminuição do fluxo sanguíneo no cérebro, temos alguns de nossos sentidos prejudicados.

A experiência demonstra que o ser humano quando submetido a situações de pressão reagem, em termos gerais, de duas maneiras diametralmente opostas:

Ou seja, quando submetido a situações imprevistas e de stress e pressão, o ser humano pode apresentar a reação histérica, caracterizada pelo desespero, pânico, gritaria e correria desenfreada. Caso comum nos casos de incêndio ou abandono, em que as pessoas desordenadamente tentam se salvar.

No outro extremo, o ser humano pode apresentar a reação apática, em que as pessoas ficam literalmente sem reação. É como se a pessoa "travasse" e atordoada, não esboça reação à situação que se apresenta, permanecendo imóvel.

#### O TREINAMENTO:

Entendendo como funciona a situação de emergência e como age o ser humano, podemos antecipar os riscos que envolvem a segurança e com isso prever as principais medidas que devem ser implantadas; tanto as ações preventivas, do dia a dia, quanto às ações reativas que devem ser

tomadas em caso de situações diferenciadas.

Para tanto, é importante que o profissional de segurança tenha claro algumas premissas.

Em primeiro lugar, o homem de segurança não pode se dar ao luxo de ter reações histéricas ou apáticas como qualquer pessoa. Sua função é primordialmente a preservação da integridade física de seu público e deve estar cientes que em situações de emergência, precisa ter o controle necessário para acalmar as demais pessoas e preservá-las em segurança.

Em segundo lugar, o profissional de segurança deve ter planejado claramente as principais ações que devem ser seguidas por todo efetivo de segurança em cada situação de risco. Estas ações devem ser formalizadas e anuídas pelos gestores responsáveis e devem ser de conhecimento de todos os membros da equipe.

E em terceiro lugar, as medidas de contingência, mais do que divulgadas, devem ser exaustivamente treinadas.

Os homens de segurança devem ser preparados para saber avaliar as situações, identificar a emergência e automaticamente reagir. Não apenas reagir aleatoriamente, mas reagir conforme o planejamento previamente efetuado e treinado.

Ele deve saber reagir não por instinto natural, mas sim por reflexo condicionado.

Se dependemos do instinto, podemos cair na armadilha da adrenalina e termos reações histéricas ou apáticas.

Em contrapartida, o reflexo é o condicionamento mecânico do corpo para que responda de acordo com os comandos previamente estabelecidos.

Portanto, somente se adquire o reflexo se a situação for previamente conhecida e identificada e a reação estiver previamente estipulada.

O reflexo deve ser uma resposta automática a um estímulo externo (uma explosão, um tiro, gritos, etc) de forma mecânica, antes do instinto, da adrenalina.

Como adquirir o reflexo?

Com muito treinamento. O reflexo apenas surge com muita repetição. Ou seja, quanto mais se repete uma situação, maior a chance de transformá-la em reflexo e conseqüentemente de reagir em uma situação real da mesma forma como agiu nos treinamentos.

Às vezes a repetição continua de um ato parece entediante, porém é melhor forma de se adquirir o reflexo condicionado. Na primeira vez que recebemos uma informação nova (pode ser qualquer estímulo) o cérebro analisa e responde. À medida que as repetições vão ocorrendo, o cérebro deixa de analisar tais informações e passa a responder automaticamente na forma de reflexo (Um exemplo comum de aprendizado por repetição é a datilografia, já que o iniciante sofre letra por letra, começando com dois dedos, até conseguir redigir um texto quase sem olhar para os movimentos de suas mãos).

É importante ressaltar que o treinamento deve ser um processo de aprendizagem, com objetivos claros e definidos. Deve prever aulas teóricas e práticas sempre com a didática adequada ao que se espera da capacitação.

Quanto maior a carga de treinamento que o homem de segurança receber, mais valorizado ele será e conseqüentemente melhor será seu desempenho. Além, é claro, de ter o risco do FATOR HUMANO, descrito anteriormente, minimizado em todas as suas vertentes.

\*Salvador Dahan, Bacharel em Direito, MBA em Gestão de Segurança Empresarial, especialista em Gerenciamento de Crises e Especialista em Educação Não Formal, é coordenador de segurança do Colégio I.L. Peretz.