Pánico en el trabajo: cómo evitar que el miedo cause más daño que el accidente



Imaginen una mañana cualquiera, primer turno, la planta a pleno ritmo. De golpe, un estruendo. Los vidrios caen a la calle, una neblina se mete en el sector y durante diez segundos no vuela una mosca. Nadie se lastimó. Nadie tiene ni un rasguño. Dos horas después, sin embargo, hay seis personas que no volvieron a casa.

Esta situación, que se estudia hace décadas en los cursos de seguridad industrial, nos obliga a hacernos una pregunta incómoda: ¿qué fue lo que realmente causó esas muertes? No fue la explosión. Fue el miedo sin control. Y lo más inquietante es que ese miedo puede aparecer en cualquier lugar donde haya gente reunida: una fábrica, un taller, un depósito, una obra, un supermercado. Hoy vamos a hablar de cómo nace el pánico en el trabajo y, sobre todo, de cómo pincharlo a tiempo, como quien usa un alfiler para desinflar un globo.

El miedo también es un riesgo laboral

Cuando ocurre un accidente, las personas reaccionan de maneras muy distintas: algunas se quedan paralizadas, otras no pueden creer lo que están viendo y otras se descontrolan. De todas esas reacciones, el pánico es la más peligrosa, porque es una huida que no razona. Con la adrenalina a pleno, el cuerpo solo quiere escapar y se pierde la capacidad de escuchar, de decidir y de ayudar al de al lado.

Volvamos a esa planta. Una explosión sacude el sector de fundición, la onda llega hasta producción, las ventanas estallan y una neblina reduce la visibilidad. Sigue un silencio de diez segundos, después un murmullo que crece, un ataque de tos y una voz que grita «¡Gas!». En menos de diez segundos, el pánico. Lo que había pasado, en realidad, era la rotura de un colector de vapores de la caldera: mucho ruido, vidrios rotos y ninguna persona lesionada. **El pánico no necesita un peligro real; le alcanza con la incertidumbre.** Cuando falta información, cada uno completa los huecos con lo peor que se le ocurre, y el miedo se contagia más rápido que cualquier gas.

Los errores que dejan crecer el pánico

Ahora bien, el pánico no apareció solo. Alguien lo dejó crecer. Dos supervisores supieron en el acto qué había ocurrido y no dijeron una palabra; uno de ellos hasta se rió. Tenían la información que podía desinflar el miedo y se la guardaron. En una emergencia, **el silencio de quien sabe es tan peligroso como el grito de quien no sabe.**

Pero el problema no termina allí. Cuando después le preguntaron al encargado si existía un plan para una situación así, respondió: «Tal vez». Un plan que nadie recuerda con certeza es un plan que no existe. A esto se suma la confianza del «ya tuvimos otros reventones y nunca pasó nada». **La rutina no elimina el riesgo; solo hace que dejemos de verlo,** y la costumbre había convencido a todos de que el ruido de hoy sería igual al de las otras veces. Nadie había practicado qué hacer, por dónde salir ni quién debía tomar la palabra. Los primeros minutos, que son los que más valen, se perdieron mientras el encargado salía de su oficina. Cuando llegó, ya era tarde.

Cuando el miedo causa más daño que el accidente

Las consecuencias hablan por sí solas: seis personas fallecidas en una planta donde la explosión no lastimó a nadie. En una estampida, la gente muere aplastada o por falta de aire, y quien cae ya no puede levantarse. Las puertas, los pasillos angostos y las escaleras son los puntos más críticos. Algo parecido ocurrió en estadios de distintos países, donde bastó un gas lacrimógeno, que solo provoca una molestia pasajera, para que la multitud se abalanzara sobre las salidas y hubiera cientos de víctimas.

Y el daño no termina con el hecho. Quedan familias destrozadas, compañeros que cargarán con esas imágenes durante años, una investigación y responsabilidades legales: la Ley 19.587 y el Decreto 351/79 obligan al empleador a proteger la vida de las personas, y eso incluye planificar cómo evacuarlas. Al final, el encargado repitió que «la culpa no es de nadie». Sin embargo, cuando una emergencia termina así, la pregunta útil no es quién tuvo la culpa, sino qué faltó preparar: un plan conocido por todos, una comunicación inmediata y líderes que supieran qué decir. Nadie quiso que pasara, pero nadie preparó lo necesario para que no pasara.

Cómo desinflar el pánico antes de que crezca

La buena noticia es que el pánico se puede desinflar, y casi siempre alcanza con un alfiler muy pequeño: información clara en el momento justo. Para lograrlo hay que preparar tres cosas antes de que ocurra la emergencia.

La primera es un plan de emergencia y evacuación escrito, conocido por todos y practicado. El Decreto 351/79 exige medios de escape adecuados, y la norma ISO 45001 pide preparar la respuesta ante emergencias y probarla periódicamente. Eso significa hacer simulacros en todos los turnos, y no solo por incendio: también con una explosión, un ruido fuerte o una falsa alarma de gas, para que el equipo aprenda a reaccionar ante lo inesperado. Las salidas de emergencia deben estar señalizadas, despejadas y sin candados ni mercadería delante, las puertas tienen que abrir en el sentido de la evacuación, y debe haber puntos de reunión donde se cuente a todo el personal.

La segunda es saber quién habla primero. Cada sector necesita a alguien designado, un supervisor o un brigadista, que con voz firme y tranquila diga un mensaje corto: «Mantengan la calma. Caminen, no corran. Salgan por la salida de emergencia hacia el punto de reunión». Una alarma audible y un sistema de aviso por altavoz completan el trabajo. Si el supervisor sabe qué pasó, lo dice, aunque le parezca evidente. Y si todavía no lo sabe, también lo dice: «Estamos verificando, sigan las instrucciones».

La tercera depende de cada trabajador. Ante un estruendo, respiren hondo, miren a su alrededor y esperen la indicación antes de moverse. No griten «gas» ni «fuego» si no lo comprobaron, ayuden a quien tenga dificultades y caminen rápido, sin empujar. **En una emergencia, la serenidad se contagia igual que el miedo; todo depende de quién la empiece primero.**

Nada de esto se improvisa. **La calma no es un don con el que se nace: se entrena antes de que haga falta.** la seguridad no consiste únicamente en cumplir procedimientos, sino en construir una cultura donde cada persona regrese sana y salva a su hogar al finalizar la jornada. Esa cultura se nota en los primeros diez segundos de una emergencia: en quien habla, en quien guía y en quien camina sin correr. Ahí se decide si un susto queda en un susto.