

# Contacto Visual Sostenido y Sincronización de la Mirada como Estrategia de Cuidado Emocional en Escenarios de Crisis: Un Enfoque Integral

Carolina del Mar Rodriguez<sup>1</sup>

## Resumen

En escenarios de crisis, la comunicación verbal resulta a menudo insuficiente debido a la desorganización cognitiva, la disociación emocional o los estados de *shock* de las personas afectadas. Este artículo propone un análisis de la efectividad del contacto visual sostenido y la sincronización de la mirada como elementos clave de una intervención no verbal con impacto directo en la modulación del estado emocional y fisiológico de la persona asistida. Se argumenta que la simple instrucción “Mírame” trasciende una mera estrategia de conexión; se constituye como un mecanismo neurofisiológico complejo que influye directamente en la atención, la calma y la cooperación de la víctima. Se exponen distintas perspectivas teóricas que explican los sustratos neuronales y fisiológicos de este proceso. La evidencia revisada apoya la necesidad de formalizar el contacto visual y la sincronización de la mirada como un componente esencial de la contención emocional aplicada desde los Primeros Auxilios Emocionales (PAE).

## Introducción

¿Es el contacto visual en situaciones de emergencia un mecanismo neurofisiológico que facilita la sincronización de la mirada, restaurando la atención, la calma y la cooperación de la persona afectada?

En situaciones de emergencia, el contacto visual no debe ser visto solo como un acto de “sentido común” o una simple instrucción de “Mírame” por parte del socorrista. Por el contrario, se sustenta en fundamentos neurobiológicos sólidos que facilitan la regulación emocional, la cohesión social y la calma en momentos de gran adversidad. Este artículo resalta cómo una interacción humana básica, aplicada como una técnica específica y consciente, tiene la capacidad de modular la respuesta emocional y el estado fisiológico de la persona afectada.

Se postula la relevancia crucial del contacto visual, la cual trasciende su función comunicativa ordinaria en el contexto de la emergencia. Se

transforma en una herramienta esencial y directa que permite la sincronización de la mirada. Este se considera el mecanismo neurobiológico más rápido y eficaz para redirigir la atención, recuperar la calma y fomentar la cooperación de la persona asistida. Este proceso debe integrarse y complementarse con otras técnicas de contención emocional de los Primeros Auxilios Emocionales (PAE), como la respiración abdominal, posturas de seguridad, la facilitación de información básica y la escucha atenta.

Por lo tanto, analizar la relevancia neurobiológica del contacto visual y la sincronización de la mirada en el contexto de la Gestión de Crisis subraya la necesidad de formalizar su entrenamiento dentro de los Primeros Auxilios Emocionales como una estrategia fundamental para la contención inicial de víctimas en situaciones de crisis aguda.

## Desafíos del Socorrista Profesional en la Práctica del Contacto Visual en la Gestión de Crisis

El contacto visual es la acción física y observable de mirarse mutuamente a los ojos, mientras que la sincronización de la mirada es un proceso neurobiológico y psicológico más profundo que se produce como resultado del contacto visual mutuo. El rol del socorrista en la contención emocional implica establecer una conexión rápida y efectiva con la persona afectada para acompañarla a recuperar el control en ese momento de vulnerabilidad. La comunicación no verbal mediante el contacto visual emerge como un canal primario para la modulación de estados emocionales, facilitando la transmisión de empatía y activando mecanismos neuropsicológicos de sincronización neuronal y calma.

Uno de los desafíos más cruciales radica en cómo calmar y orientar a aquellas personas en estados de alta activación emocional, especialmente porque la comunicación verbal puede ser ineficaz o insuficiente bajo niveles agudos de estrés, debido a la desorganización cognitiva, la disociación emocional o el *shock*. Por lo tanto, utilizar el contacto visual es una alternativa viable que permitirá ayudar a la persona en crisis a recuperar el control.

Ahora bien, mantener el contacto visual y lograr sincronizar la mirada requiere un esfuerzo consciente del socorrista. Esto se consigue mediante el reconocimiento de límites personales y profesionales, sumado al entrenamiento para la aplicación de técnicas y estrategias específicas de Primeros Auxilios Emocionales. Este entrenamiento es lo que permite brindar y mantener la seguridad emocional necesaria, tanto para la persona asistida como para el propio interviniente.

Por otra parte, es esencial modular el contacto visual considerando el contexto cultural del lugar donde ocurre el evento crítico y de las personas involucradas. Esto es vital para evitar que la víctima lo perciba como una amenaza, intrusión, incomodidad u otra reacción que termine generando un efecto contraproducente y obstaculice la contención emocional. Por ejemplo, si al aproximarse el socorrista pide a la persona que lo “mire” para iniciar la contención, la víctima podría experimentar una percepción de amenaza que aumente su desborde emocional, dificultando la posibilidad de ayuda.

“Se debe tener tacto, información precisa y entrenamiento previo para aplicar estas técnicas de cuidado emocional.”

El tacto refiere a la sensibilidad y empatía necesarias en una intervención, implicando la ca-

pacidad de percibir y responder a las señales emocionales y no verbales de la persona afectada con respeto y delicadeza. Es la base de la conexión humana que permite al socorrista adaptar su enfoque en tiempo real.

La información precisa hace referencia al conocimiento técnico: la comprensión de los mecanismos de respuesta emocional y neurofisiológicos, como la disociación, las reacciones normales de estrés (respuestas psicofisiológicas normales y adaptativas que involucran la liberación de cortisol y la activación del sistema nervioso simpático), la comunicación no verbal, entre otros. Esto permite al socorrista saber por qué una técnica funciona (o no funciona) en ciertos contextos.

En lo que respecta al entrenamiento previo, la teoría por sí sola no es suficiente. Se requiere práctica mediante simulacros y supervisión, lo que permite al socorrista desarrollar la confianza y las habilidades necesarias para actuar bajo presión, garantizando que el cuidado emocional se brinde de manera competente y segura.

La combinación de estos tres factores es lo que distingue una intervención de Primeros Auxilios Emocionales bien ejecutada de una que, con buenas intenciones, pero falta de preparación, podría ser contraproducente.

De hecho, el antropólogo Edward T. Hall (1966), con sus estudios sobre la proximidad y el espacio personal (Proxémica), demostró que la interpretación del contacto visual y la distancia física está fuertemente mediada por la cultura. Un contacto visual demasiado intenso o prolongado que invade el “espacio íntimo”—el rango que se extiende hasta aproximadamente 45-60 centímetros y está reservado para la máxima intimidad—no solo puede incomodar, sino que puede ser interpretado como agresión o domi-

nación, contrarrestando el objetivo de calmar.

La OMS aconseja el uso de un contacto visual atento y respetuoso que debe romperse periódicamente para permitir el procesamiento cognitivo, evitando la rigidez que podría causar más estrés en víctimas traumatizadas o con sensibilidad social (como las personas en el espectro autista).

La sincronización de la mirada es una herramienta valiosa, pero su aplicación debe ser consciente y sensible. La pericia del socorrista reside en su capacidad de adaptación cultural y su habilidad para generar un entorno de seguridad que respete los límites personales y culturales de la víctima, priorizando la calma y la cooperación.

## La Evitación de la Mirada: Una Estrategia de Autorregulación

Otro desafío a considerar es la evitación de la mirada (*gaze aversión*) por parte de la víctima. Este concepto sugiere que cuando una persona que ha sufrido un trauma evita el contacto visual, no debe interpretarse como descortesía o desinterés. Por el contrario, es probable que sea una estrategia inconsciente y natural que su cerebro utiliza para protegerse y manejar la avalancha de información sensorial y emocional.

Este comportamiento se basa en la “Hipótesis de la Carga Cognitiva” (*cognitive load hypothesis*), desarrollada por el psicólogo Alan Glenberg y colaboradores. Según esta postura, la evitación de la mirada (desviar la vista) forma parte de un mecanismo de autorregulación interno y automático, mediante el cual el cerebro intenta controlar o estabilizar sus propios es-

tados emocionales y cognitivos para mantener un equilibrio. Es una forma de que el sistema nervioso se calme a sí mismo.

### ¿Por qué ocurre esto en una emergencia?

Cuando una persona está en estrés agudo o reviviendo un trauma, el cerebro ya está procesando una cantidad abrumadora de información y emociones intensas. El contacto visual directo añade más estímulos visuales y emocionales, lo que puede empeorar la sobrecarga.

Por tanto, la evitación de la mirada facilita:

- Procesamiento Interno: Al “cerrar una puerta” a los estímulos externos (la mirada del otro), la víctima puede centrar su energía mental en procesar el evento traumático o en calmar su sistema nervioso.
- Evitar la Hiperactivación: En algunas culturas o personas con sensibilidades específicas, el contacto visual es estresante por sí mismo y puede aumentar la carga emocional.

En el contexto de emergencias, la evitación de la mirada no es un rechazo al socorrista ni una señal de desconfianza, sino, según la teoría de Glenberg, un intento del cerebro de la víctima de concentrarse internamente y manejar la sobrecarga emocional y sensorial.

En este contexto, forzar el contacto visual podría ser contraproducente, aumentando el estrés de la víctima e impidiendo la contención emocional. La teoría de Glenberg refuerza la necesidad de que los socorristas tengan tacto, información precisa y entrenamiento previo, permitiéndoles interpretar correctamente las señales no verbales y adaptar su intervención de forma flexible y empática.

## El Rol del Contacto Visual como Ancla Neuropsicológica

El manejo de situaciones de emergencia requiere una gestión emocional efectiva e integral, basada en una perspectiva biopsicosocial. Por ello, es esencial que el profesional de primera respuesta cuente con entrenamiento en técnicas de Primeros Auxilios Emocionales y autocuidado.

Cuando una persona está en crisis, su cerebro entra en “modo supervivencia”, dominado por la amígdala y el sistema nervioso simpático (“lucha o huida”). El socorrista, como parte de un protocolo de contención, pedirá a la víctima que lo mire para así redirigir su atención, activar la corteza prefrontal (encargada del razonamiento) e inhibir la amígdala (centro del miedo). Esto inicia un proceso de regulación emocional a través de la sincronización neuronal y la conexión social. El socorrista, en esencia, activa un mecanismo de interrupción y reorientación.

Si se logra la atención visual en una persona segura, la víctima se “ancla” al presente y al entorno inmediato, ayudando a recuperar el control, la calma.

Para potenciar este efecto, el socorrista debe adoptar una postura física adecuada, situándose a la misma altura del afectado. Esta alineación postural y visual es crucial porque:

- Activación del Sistema Nervioso Parasimpático (Teoría Polivagal): El contacto visual seguro activa la rama ventral vagal, responsable de la “calma y conexión social”, contrarrestando la respuesta de estrés.
- Sincronización Neuronal: La mirada social activa patrones de actividad cerebral asociados con la aproximación social, lo que puede

desencadenar una sincronización de la actividad neuronal entre la víctima y el socorrista, reforzando la sensación de seguridad.

- Reducción de la Amígdala y Aumento de la Corteza Prefrontal (PFC): El vínculo social a través de la mirada ayuda a calmar la hiperactividad de la amígdala. Al enfocar la atención y seguir una instrucción simple, se reactiva parcialmente la corteza prefrontal, permitiendo a la víctima recuperar un mínimo sentido de control y capacidad de respuesta racional.

### Mecanismo Neurofisiológico de Sincronización para la Calma y Cooperación

El contacto visual sostenido en situaciones de emergencia, lejos de ser una simple directriz verbal, se postula como un mecanismo neurofisiológico que facilita la sincronización de la mirada y la actividad cerebral entre el asistente y la persona afectada, promoviendo la restauración de la atención, la calma y, consecuentemente, la cooperación.

Esto se basa en la Sincronía Cerebral y Atencional y la Regulación Emocional y Confianza:

- Sincronización Neural: Investigaciones en neurociencia social demuestran que, durante la interacción social efectiva, se produce una sincronización de la actividad eléctrica cerebral entre los individuos, especialmente en las áreas relacionadas con la atención y el procesamiento emocional (cortex prefrontal y amígdala). El contacto visual mutuo es un facilitador clave de esta sincronía.
- Atención Conjunta y Conexión: El contacto visual refuerza la atención conjunta o compartida. En una crisis, la mirada fija actúa como un ancla que ayuda a la persona en *shock* o disociación a reorientar su foco atencional hacia el comunicador y el presente.

- Vínculo y Oxitocina: El contacto visual es un potente inductor de confianza y vinculación interpersonal. Se ha sugerido que puede influir en la liberación de oxitocina, una hormona asociada a la reducción del estrés y al aumento de la afiliación social.
- Seguridad Emocional: Al establecer una conexión visual atenta y no amenazante, el asistente genera un entorno de seguridad emocional, crucial para calmar el sistema nervioso, reducir la hiperactivación de la amígdala y permitir que la corteza prefrontal recupere el control, facilitando que la persona procese la información y siga instrucciones.

Como advierte la neurocientífica Nazareth Castellanos, mirarse a los ojos produce el fenómeno de "anclaje de la mirada", que activa una sincronización más fuerte entre los cerebros de las personas.

Es fundamental que el lenguaje corporal sea coherente. El efecto de la mirada se potencia o debilita por el resto del lenguaje no verbal. La coherencia entre la mirada, el tono y las palabras es fundamental para lograr la confianza necesaria que brinde alivio y contención.

### Conclusión

El contacto visual sostenido y la sincronización de la mirada trascienden su interpretación como meros gestos comunicativos o instrucciones básicas de del socorrista. Este artículo establece que constituyen un mecanismo neurofisiológico directo y fundamental que actúa como un poderoso sincronizador atencional y regulador emocional en escenarios de crisis.

En momentos de desorganización cognitiva y

dominancia del sistema de “lucha o huida”, la mirada atenta y calmada del socorrista provee un ancla al presente que inhibe la hiperactividad de la amígdala y facilita la reactivación de la corteza prefrontal. Este proceso de sincronización neural es el puente biológico más rápido para restaurar la calma y la capacidad de cooperación en la víctima, elementos vitales para la seguridad y el seguimiento de instrucciones.

Sin embargo, la efectividad de esta herramienta reside en la pericia profesional del socorrista, la cual debe estar informada por el conocimiento preciso (como la Hipótesis de la Carga Cognitiva y la Teoría Polivagal) y modulada por la sensibilidad cultural y el tacto. La evitación de la mirada por parte de la víctima debe interpretarse como un intento de autorregulación, no como rechazo.

Por lo tanto, se concluye que el contacto visual y la sincronización de la mirada son componentes que deben ser formalizados, protocolizados y entrenados exhaustivamente en la formación en PAE. Su correcta aplicación es indispensable para garantizar una contención emocional segura, efectiva e integral, transformando una interacción básica en una intervención de seguridad neurobiológica de primera línea.

## Referencias Bibliográficas:

- Bowlby, J. (1969). *Attachment and Loss, Vol. 1: Attachment*. Basic Books.
- Castellanos, N. (2023). *Emociones compartidas y la sincronización de cerebros y cuerpos*. (Neurociencia y divulgación sobre la conexión social y el “anclaje de la mirada”).
- McNelley, T. (2001). *The Power of Visual Contact*. (Referencia citada en material de comunicación, enfatizando la preferencia humana por la interacción con contacto visual).
- Organización Mundial de la Salud / Asociación Americana de Psicología. (s.f.). *Guías de Intervención en Crisis y Primeros Auxilios Psicológicos*.
- Bate, J. E. C., & Schober, M. J. T. (2018). Gaze aversion: A mechanism for disengaging from salient environmental stimulation. *Journal of Experimental Psychology: General*, 147(7), 987–1004.
- Pally, R. (2007). Nonverbal communication and social synchrony: The brain-body mechanisms of social connection. *The International Journal of Psychoanalysis*, 88(4), 1071–1085.
- Wohltjen, S., & Wheatley, T. (2021). Intersubjectivity in conversation is marked by fluctuations in shared attention and pupillary synchrony. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 118(39).
- Hall, E. T. (1966). The hidden dimension. Doubleday