

# *“LA EMPATÍA COMO ELEMENTO CLAVE PARA EL ÉXITO DE LA COMUNICACIÓN MEDIADA”*

*AUTORA: M.Sc. Verónica Medina Escajadillo*

*EQUIPO DE SERVICIOS DE TRADUCTORES E  
INTÉRPRETES (ESTI)*

## **Resumen:**

El establecimiento exitoso de la comunicación entre dos o más personas es un acto que requiere una buena dosis de empatía. Cuando hablamos de empatía nos referimos al esfuerzo cognitivo consciente de percibir, en un contexto común, lo que otro individuo puede sentir; es la capacidad de ponernos en el lugar del otro, de comprender cómo lo afecta una determinada realidad, de identificarnos y compenetrarnos con él. Los traductores e intérpretes tenemos como misión fundamental la de servir de puente para el establecimiento de la comunicación entre personas de códigos lingüísticos y culturales diferentes; el cumplimiento de dicha misión supone una gran dosis de empatía con respecto a las personas entre las que fungimos como mediadores. La huella social de nuestra profesión puede ser mayor o menor en dependencia de nuestra capacidad de ser empáticos y la habilidad de poner dicha capacidad en función de una mayor precisión y fidelidad en la reexpresión del sentido y la intencionalidad de discursos orales y escritos también nos coloca en una situación ventajosa ante la creciente automatización de la traducción y la interpretación.

**Palabras claves:** empatía, intencionalidad de discursos, traducción, interpretación.

## **La empatía como elemento clave para el éxito de la comunicación mediada**

La profesión de los traductores e intérpretes es en ocasiones contradictoria: con mucha frecuencia nos quejamos de que nuestra labor no es lo suficientemente visible ni reconocida, pero un buen desempeño de la misma implica que la voz del traductor e intérprete se vuelva imperceptible; solo así se desdibujan verdaderamente las fronteras entre el texto o el discurso de llegada y el de partida y se logra zanzar la brecha que separa a personas de lenguas y culturas diferentes. Este es el resultado óptimo al que debemos aspirar y para alcanzarlo, tanto el traductor como el intérprete deben aprehender totalmente el sentido, la intencionalidad, y el componente estético del discurso escrito que se traduce o el discurso oral que se interpreta, y han de retransmitir todos esos elementos en otra lengua con precisión y fidelidad. Para hacerlo, el traductor y el intérprete necesitan ampliar sus competencias lingüísticas desde el nivel de las palabras, los sintagmas y las oraciones al de los elementos extralingüísticos del discurso, que incluyen su contexto cognitivo, social, político, y cultural.

El dominio de los elementos extralingüísticos abarca la comprensión de la ideología y las emociones de los productores de discurso pues estos influyen en el contenido y la forma de los mensajes que componen el discurso. Debe tenerse en cuenta que la comunicación humana no es solamente un intercambio de información, sino también de emociones con nuestros interlocutores. Al fungir como mediadores interculturalmente competentes de la comunicación entre personas de códigos lingüísticos y culturales diferentes, el traductor y el intérprete tienen la tarea de establecer entre esos individuos un puente de comunicación tanto cognitiva como afectiva. Para realizar esa tarea, deben poseer competencias lingüísticas, cognitivas, discursivas, y culturales, pero también necesitan competencias sociales, que les permitirán comprender a las personas con las que trabajan y las diferentes situaciones comunicativas a las que se enfrentan.

En 1986 el lingüista van Ek diseñó un modelo de componentes de la competencia comunicativa, que incluye las competencias lingüística, discursiva,

estratégica, sociolingüística, sociocultural, y social; esta última se describe como la voluntad y la capacidad de interactuar con otras personas, e involucra factores como la motivación, la actitud, la confianza en sí mismo, la habilidad de manejar situaciones sociales, y la empatía. Este último factor que menciona van Ek es una capacidad que estudia la psicología pero que ha sido catalogada por algunos expertos, entre ellos el psicólogo estadounidense Martin Hoffman, como la base misma de la comunicación. La palabra “empatía” fue asumida como término por la psicología a inicios del siglo XX y proviene de la palabra del griego antiguo *empathēia*, que significaba en principio “pasión” y más tarde comenzó a emplearse en el sentido de “dolencia” o “enfermedad”. La palabra griega se utilizó primero en alemán traduciéndose como “Einfühlung”, vocablo que se empleó en el ámbito de la estética con el significado de “sentir dentro” para referirse a la autoproyección de un individuo hacia los objetos que percibe. A comienzos del siglo XX el psicólogo Edward B. Titchener tradujo el vocablo del alemán al inglés como “empathy” para expresar la idea de introducción en lo que experimenta otro. Finalmente el término se adoptó en psicología para designar la participación objetiva y profunda (interna) de un individuo en los sentimientos, conducta, ideas, posturas intelectuales, etc. de otro y la comprensión íntima de su situación vital e intelectual.

Es importante aclarar la diferencia entre “empatía” y el vocablo “simpatía”, con el que puede confundirse fácilmente. En la palabra “simpatía”, el prefijo “syn-” significa “puesta en común, con, conjuntamente”, por lo que este vocablo se emplea para expresar una afinidad o comunidad de sentimientos y afectos; esta afinidad es de carácter subjetivo, espontáneo y no racional, lo que diferencia la simpatía de la empatía que es una actitud deliberada, objetiva, reflexiva y crítica. La empatía implica un esfuerzo consciente para entender al otro, reconocer sus emociones, ponernos en su lugar, y compenetrarnos con él. En el análisis del concepto de empatía, existen múltiples enfoques teóricos y disciplinarios, pero hay al menos tres puntos sobre los que se ha establecido un consenso, y son los siguientes: la empatía supone, en un nivel muy básico, una especie de toma de conciencia de la experiencia de otro; la empatía es un fenómeno intrapersonal que se produce dentro de la persona que la siente, pero también es una actividad interpersonal, en la que un individuo demuestra

y expresa empatía hacia otro y recibe también empatía del otro como reacción; y la empatía tiene efectos beneficiosos en la persona que la recibe.

A pesar de la importancia que la psicología y otras disciplinas le han conferido a la empatía en el ámbito comunicativo, los códigos de ética y las normas para el ejercicio de nuestra profesión, sobre todo los referidos a la práctica de la interpretación de conferencias, sugieren que un comportamiento empático atentaría contra nuestra profesionalidad y los principios de objetividad, confidencialidad, imparcialidad, y neutralidad. No podemos ignorar que, bajo determinadas circunstancias, ser excesivamente empáticos podría realmente afectar nuestro buen desempeño como traductores e intérpretes, comprometiendo nuestra objetividad e imparcialidad ante los productores de discurso. ¿Qué podría pasar, por ejemplo, si un intérprete judicial llegase a empatizar con la situación personal y los sentimientos del acusado en un juicio hasta el punto de justificar sus actos o convencerse de su inocencia? ¿Cómo puede afectar la traducción de un texto el hecho de que el traductor se identifique en demasía con las ideas del autor y esté tan convencido de su correcta comprensión del contexto extralingüístico de esas ideas que no logre darse cuenta de que en su reexpresión del texto en la lengua de llegada está añadiendo matices de su propia ideología?

Sin embargo, no podemos obviar que nuestra profesión conlleva una responsabilidad humana y moral, y existen situaciones concretas de trabajo en las que resulta necesaria una cierta dosis de participación empática. Ese es el caso, por ejemplo, de la interpretación en el contexto médico, en la que tanto los profesionales de la salud como el intérprete persiguen un objetivo común: el bienestar del paciente; y para lograr ese objetivo, es necesario que el intérprete reconozca y acepte las necesidades más humanas del paciente, y le demuestre empatía para que este se mantenga sosegado y reconfortado. En sentido general, los traductores e intérpretes necesitan la empatía para comprender los pensamientos, emociones, y expectativas de sus clientes, sus colegas, sus empleadores y, sobre todo, de los autores de los textos y discursos con los que trabajan y de los receptores de los mismos. No obstante, esa *empatía* solo podrá emplearse eficazmente si se combina con una fuerte

dosis de *autocontrol*. Estas constituyen dos habilidades emocionales esenciales no solo para nuestra profesión, sino también en general para dominar el arte de las relaciones con los demás.

En la traducción y la interpretación, es esencial mantener los límites entre *empatía* e *identificación* que explicó el psicólogo estadounidense Carl Rogers, quien fuera el fundador de la concepción contemporánea de empatía. Rogers planteaba que sentir empatía consiste en percibir con precisión el marco referencial interno de otra persona, *como si* fuéramos esa persona, pero sin perder nunca esa condición hipotética. Empatizar no consiste exactamente en sentir lo que el otro siente, sino más bien en mejorar la aprehensión del estado de la mente de otra persona a través de las emociones. Cuando además de percibir y comprender el universo emocional interno del otro, lo sentimos como propio, pasamos de un estado de *empatía* a uno de *identificación*, y es ahí donde peligran nuestra objetividad, imparcialidad, y neutralidad.

Las raíces del desarrollo de la empatía se retrotraen a la más temprana infancia. La psicología evolutiva ha descubierto que prácticamente desde el mismo momento del nacimiento, los bebés se muestran afectados cuando oyen el llanto de otro niño, y son capaces de reaccionar ante cualquier perturbación de las personas cercanas a ellos como si fuese propia. Son capaces de experimentar una especie de angustia empática antes de llegar a ser plenamente conscientes de su existencia separada. A la edad de dos años, los niños comienzan a comprender que los sentimientos ajenos son diferentes a los propios y se vuelven más sensibles a las señales que les permiten reconocer cuáles son realmente las emociones de los demás. No obstante, como resultado de las mismas experiencias que tenemos durante la infancia y del tipo de relación que establecemos con los adultos a nuestro alrededor, nuestra capacidad de ser empáticos puede, o continuar desarrollándose, o ir disminuyendo y, en ocasiones, puede hasta desaparecer completamente. De ahí la importancia de trabajar en el mantenimiento y la mejora constante de nuestra capacidad empática, tal como hacemos con el resto de las habilidades y técnicas que necesitamos en el desempeño de nuestra profesión.

Desarrollar la empatía no solo es algo necesario para los traductores e intérpretes ya que esta habilidad permite sintonizar con las señales sociales sutiles que indican qué necesitan o qué quieren los demás y, en consecuencia, adaptar la forma en que los tratamos. Por consiguiente, la empatía es una capacidad que puede influir en el desempeño de un amplio espectro de actividades como las ventas, la dirección de empresas, las profesiones sanitarias, la comunicación social, la docencia, la política, entre otras. Y obviamente, la empatía también resulta sumamente útil para garantizar el éxito de las relaciones laborales, amorosas, familiares, y la educación de nuestros hijos. Un dato que ilustra perfectamente la relevancia de esta capacidad en cualquier esfera de la vida es que los estudios de la psicología de los psicópatas, pederastas y violadores han evidenciado que estos individuos carecen de empatía.

¿Qué podemos hacer entonces para desarrollar esta capacidad tan importante que no es precisamente intelectual? En primer lugar, debemos tener en cuenta que para lograr ponernos en la piel del otro, debemos penetrar en su contexto y por ende, adentrarnos lo más posible en una realidad y una historia distintas a la nuestra, y para ello necesitamos dejar de lado nuestras visiones y prejuicios al respecto. Tener empatía supone intentar comprender la realidad y la historia del otro por muy diferentes que sean de la propia, y mostrar paciencia y respeto aunque la visión del mundo y el nivel de inteligencia y de conciencia del otro estén muy distantes de los nuestros. Ese respeto es esencial en nuestra profesión, pues a la hora de reexpresar las ideas transmitidas por otros en una lengua diferente, debemos cuidarnos siempre de no juzgarlas, y de no añadir valoraciones propias. Tener empatía significa asumir una actitud sana y sincera hacia el otro, aceptándolo y valorándolo, junto a sus intereses, sus preocupaciones, sus necesidades, sus expectativas, aunque obviamente esto no supone que deban abandonarse las ideas y los principios propios.

Si bien en el ejercicio de nuestra profesión la aplicación de la empatía puede dificultarse porque no siempre es posible conocer personalmente ni en profundidad a los individuos entre los que fungimos como mediadores, sí se

pueden conocer a muchos otros individuos que se les parecen y en todo caso, nos conocemos a nosotros mismos. Debemos tener presente que nosotros tampoco hemos sido siempre como somos ahora, y recordar las etapas por las que hemos transitado en nuestra evolución mental y espiritual puede contribuir a entender la situación en la que se encuentran los otros. Por ello, cultivar la empatía es también, en cierto modo, desarrollar la capacidad de introspección y de autoconocimiento. La capacidad de empatizar se asienta en la conciencia emocional de uno mismo, pues mientras más abiertos estemos a nuestras propias emociones, mayor será nuestra destreza en la comprensión de las de los demás.

Para aumentar nuestra capacidad de empatizar con los demás en función de la comunicación mediada, también es imprescindible saber leer analíticamente en el caso de la traducción, así como escuchar activamente y observar atentamente los mensajes no verbales (gestos, expresión facial, etc.) en el caso de la interpretación. Así podremos captar lo que no está dicho explícitamente en el discurso y aprehender el estado mental y espiritual de la persona que ha generado ese discurso, para luego plasmarlo en una lengua diferente.

Aplicar la empatía a la comunicación mediada también implica *sincronizar* nuestra forma de expresarnos con la de la persona cuyo discurso estamos retransmitiendo en otra lengua. Sincronizar el vocabulario, por ejemplo, conlleva utilizar en la reexpresión en otra lengua la misma terminología empleada por el productor de discurso; en virtud de ese principio, reexpresaremos, por ejemplo, “bloqueo estadounidense” como “US blockade” y no como “US embargo”, aunque este último sea el término empleado por los propios estadounidenses, ya que cada término tiene sus implicaciones políticas particulares. También se sincroniza el vocabulario cuando se ajusta la variante idiomática utilizada en la reexpresión de acuerdo a la variante de uso común del público al que va dirigida una traducción o interpretación. Este tipo de sincronización es lo que conocemos como localización o adaptación, proceso que consiste en adecuar el texto o el discurso de partida para su mejor comprensión por un público específico, teniendo en cuenta su idioma, las

variaciones en el uso de la lengua que tienen que ver con lo geográfico, la época, el estrato social, etc., su cultura, y otras características particulares.

En el caso particular de la interpretación, empatizar supone sincronizar no solamente el vocabulario, sino también el paralenguaje, es decir, el tono de voz, el volumen, el ritmo, las posturas, los gestos, etc. Por ejemplo, si el intérprete habla a un ritmo mucho más rápido que el de los oradores cuyo mensaje está interpretando, esto puede provocar confusión y aturdimiento. Al mismo tiempo, si se interpreta muy lentamente, esto puede percibirse como falta de capacidad o de energía y puede generar ansiedad en el receptor del discurso. Igualmente, si los oradores utilizan un tono de voz irónico, o alegre, o dramático, esto debe reproducirse en la interpretación, aun cuando no se emplee el propio tono de voz como recurso. En cuanto al volumen, si bien el hecho de que el orador grite no quiere decir que el intérprete deba hacerlo también, cuando ese tono de voz elevado es señal de exaltación o emoción, el intérprete debe buscar algún recurso que permita reexpresar lo mismo en la otra lengua. Con relación a los gestos, se aconseja al intérprete evitar una gesticulación exagerada que pueda distraer la atención de las personas para las que trabaja, pero esto no quiere decir que no pueda valerse de un uso apropiado del lenguaje corporal como elemento que complementa el lenguaje verbal y facilita su comprensión. Vale destacar que cuando un intérprete desarrolla su capacidad de empatía, esta le facilita la tarea de establecer y mantener una comunicación dinámica y fluida entre interlocutores de lenguas y culturas distintas. Al hacer uso de su empatía, el intérprete logra crear una atmósfera relajada y agradable para los interlocutores promoviendo en ellos una actitud positiva que los motiva a abordar con confianza temas de interés aunque sean delicados, evitar los incómodos silencios y controlar la tensión que se genera ante situaciones ambiguas.

En conclusión, es evidente que la empatía es un componente de la inteligencia emocional que los traductores e intérpretes debemos aprender a utilizar en nuestro provecho y que los programas de formación concebidos para nuestra profesión deberían incorporar como una de las habilidades cuyo desarrollo es esencial. En un mundo profesional en el que debemos competir cada vez más



con la avalancha de novedosas herramientas tecnológicas diseñadas para la traducción e interpretación automáticas, la capacidad de ponernos en la situación y adentrarnos en la realidad intelectual y emocional de los seres humanos entre quienes mediamos la comunicación, nos da sin dudas una ventaja competitiva frente a las máquinas. En la medida en que podamos desarrollar nuestra capacidad de empatizar, nos convertiremos en mejores comunicadores, reproduciendo con mayor precisión la voz de los productores de discurso, y por ende ampliaremos la huella social de nuestra profesión. No podemos olvidar que aunque las palabras desempeñan indudablemente un papel esencial en la traducción y la interpretación, las personas y las situaciones en las que estas interactúan siempre están implicadas en el ejercicio de nuestra profesión. Si bien puede parecer que los traductores e intérpretes nos limitamos a jugar con las palabras, en realidad lo que hacemos es lidiar con individuos y situaciones particulares, y en ese sentido, tanto el lenguaje como la empatía son herramientas indispensables en el desempeño de nuestra labor.

## Bibliografía

- Çoban, F., & Albiz Telci, Ü. (2016). The role and importance of emotional intelligence in the acquisition of translation skills and translator training: Does a translator or interpreter need emotional intelligence? *The Journal of International Lingual, Social and Educational Sciences*, 2(2), 118-125.
- García, A., Kaplún, G., & Moreira, R. (2004). Querer comunicarse, saber comunicarse. En M. Muguercia (Ed.), *Selección de Lecturas. Comunicación y educación popular* (págs. 147-156). La Habana: Caminos.
- Goleman, D. (s.f.). *Le Libros*. Recuperado en agosto de 2018, de <http://LeLibros.org/>
- Kaplún, M. (1986). *El comunicador popular* (2da ed.). Buenos Aires: Humanitas.
- Merlini, R., & Gatti, M. (2015). Empathy in healthcare interpreting: going beyond the notion of role. *The Interpreter's Newsletter* (20), 139-160.
- Perello, J. L. (2003). *Texto docente "Manual de comunicación interpersonal"*. La Habana: Escuela de Altos Estudios de Hotelería y Turismo.
- Rodrigo, M. (s.f.). *Portal de la comunicación*. Recuperado en 2016, de <http://www.portalcomunicacion.com/>
- Valdés, V. (2010). *El desarrollo de la Competencia Comunicativa Intercultural de los estudiantes de Alemán como Segunda Lengua Extranjera a través de módulos de entrenamiento intercultural, desde un enfoque formativo. Propuesta teórico-práctica*. Tesis en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Filológicas, Facultad de Lenguas Extranjeras, Universidad de La Habana. (Inédito).
- van Ek, J.A. (1986). *Objectives for Foreign Language Learning*. Strasbourg: Council of Europe.
- van Ek, J.A. y Trim, J. (1991). *Threshold Level 1990*. Strasbourg: Council of Europe Press, Council for Cultural Cooperation.