

# Empatía: una aproximación empírica

**Profs. Gabriel Reyes F. y Dagoberto Bentez J.**

---

## Introducción:

Hace algunos años que se han realizado en nuestro medio las primeras indagaciones respecto de este importante tema, la comprensión empática. Son diversos los matices que han ido apareciendo a la luz de los distintos trabajos, los que junto con mostrar la complejidad del fenómeno, han ido enriqueciendo la visión de él.

En este punto, y sin haberlo pretendido así, se puede hablar de la existencia de una línea de investigación que se ha desarrollado en el Depto. de Psicología de la Universidad de Chile en donde han estado presente, además de trabajos de los autores, diversas tesis de grado patrocinadas hasta ahora.

Debido a ésto, es que se hace imprescindible examinar los principales aspectos investigados, dar una mirada general a lo que se ha obtenido hasta aquí y delinear las nuevas perspectivas que se imponen con el fin de ir dando los pasos más adecuados para el logro de un mayor conocimiento en esta materia.

## La Empatía: ¿Una actitud o una habilidad?

En el contexto de la teoría de la Psicoterapia Centrada en el Cliente, Carl Rogers ha sostenido que la empatía es una cualidad profundamente enraizada en la estructura de la personalidad y que no se puede aumentar a voluntad (Kinget, 1971). Sostiene Clark que tal forma de comprensión " es una consecuencia de la evolución de la porción más recientemente desarrollada del cerebro humano, el lóbulo frontal anterior" (Clark, 1980). Tal visión puede ser complementada con aquella que ve la empatía como una habilidad que aunque compleja puede ser especificada y susceptible de entrenamiento.

Parece claro que la empatía como una actitud requiere de quien la ejerza un compromiso valórico indispensable. Así, una visión del otro como alguien único y diferente, que puede actuar, sentir y pensar de un modo particular, aparece como factor central. El otro es alguien a quien se necesita conocer desde "su marco de referencia". La empatía entonces, aparte de la adhesión a la creencia en torno al otro como individuo único y diferente, requeriría del desarrollo de conductas específicas que hagan posible transmitir en la acción dicha creencia.

La línea de investigación antes mencionada, en uno de sus aspectos ha buscado desarrollar la empatía utilizando como estrategia el diseño de actividades que permitan a los entrenados adquirir determinadas habilidades, las que han sido especificadas en un Manual (Reyes, G. 1985). Se entiende por habilidad, la capacidad de hacer con eficiencia. Una de las habilidades específicas básicas se refiere a un escuchar abierto o activo, el cual permite recibir los diversos matices de la expresión del otro que no sólo está referido al mensaje verbal articulado sino también a todos los signos paralingüísticos presentes en el mensaje, tales como postura corporal, gestos, tonos de voz, inflexiones, pausas, silencios, intensidad de la voz, ritmo del discurso, etc. Ligado a lo anterior

y como una segunda habilidad a desarrollar, está la necesidad de captar el marco de referencia del otro. Tal indicación alude a la conducta compleja de mirar el mundo del otro desde **su** prisma, con **su** perspectiva, considerando los matices de su experiencia y de su situación más allá de las diferencias que esto pueda tener con el modo particular de pensar, sentir o actuar del interlocutor. En este contexto de especificación práctica de habilidades que permitan mejorar el ejercicio de la comprensión empática, se busca que los entrenados además de lo anterior, lleguen a **discriminar los sentimientos y los significados personales asociados a ellos**. Por último la habilidad que alude a la expresión verbal de aquello que se ha atendido y captado, lo que se denomina como la respuesta comprensiva, constituye el punto central y la síntesis de este proceso de desarrollo de la capacidad empática.

Así concordante con las especificaciones anteriores se ha definido esta compleja conducta —la empatía— como una "sensibilidad hacia el flujo de sentimientos del cliente y la facilidad verbal para comunicar la comprensión alcanzada en un lenguaje acorde con dicho flujo" (Truax, 1961). Este último aspecto de la definición en el contexto de la teoría se denomina Agudeza Empática.

Con esta base, se han realizado trabajos de entrenamiento que intentan responder a la pregunta de la factibilidad de obtener cambios significativos en los niveles de respuestas comprensivas de los sujetos entrenados. Las diversas indagaciones han demostrado que es posible lograr cambios significativos en los niveles de agudeza de diversos grupos de estudiantes de psicología de nuestra universidad sometidos a entrenamientos (Collyer, J. 1980, Pulido, S. 1977, Reyes y Benítez, 1980). En términos generales se han obtenido resultados favorables también con mujeres de nivel socioeconómico bajo, niños, parejas y padres lo que permite por tanto aseverar que la empatía es una variable susceptible de desarrollar mediante el entrenamiento. Por otra parte cabe destacar que los logros alcanzados son el resultado de un entrenamiento que implica un trabajo de ejercitación sistemática, con contenidos específicos, con un orden de complejidad creciente y apoyado por una forma particular de supervisión. En contraste con lo anterior se ha comprobado que no cualquier actividad es adecuada para producir cambios en los niveles de comprensión empática (Leiva, J. 1981; Almarza, E. 1988; Paganelli, A.M. 1984).

Una mirada a las formas de entrenamiento y a la estructura de los programas experimentales permiten desprender que la respuesta empática es una conducta de alto nivel de complejidad y que para alcanzar su desarrollo se requiere de un trabajo también complejo. Las evaluaciones reportadas han estado centradas casi únicamente en la habilidad que exhiben los entrenados para responder verbalmente. Probablemente estas mediciones no dan cuenta cabal de los efectos de dichos entrenamientos. A este respecto uno de nuestros estudios mostró que el entrenamiento denominado Didáctico-Experiencial junto con movilizar los niveles de respuesta empática producía efectos colaterales en los niveles de autoactualización medidos con un Inventario de Personalidad (Reyes y Benítez, 1980). Asimismo en una tesis, se evidenció que los niveles de neuroticismo bajaban como efecto del entrenamiento de la empatía (Leiva, J. 1981).

La estructura de los programas, reseñada en los pasos especificados para alcanzar la respuesta empática, indica que se ha abordado la empatía como una actitud. Dichos programas entregan conocimiento, atienden a los datos sentidos del entrenado y promueven la acción empática. No obstante esto, las formas de medición utilizadas (set de estímulos y evaluación de las respuestas verbales ante ellos) han considerado únicamente el logro de la última habilidad especificada (la agudeza empática).

La empatía vista como una actitud ha sido investigada indirectamente al examinar la permanencia de los resultados alcanzados. Al respecto se demostró que una forma particular de supervisión de los programas aplicados caracterizada por una postura terapéutica del entrenador (comprensivo aceptador y auténtico) fue la más efectiva a juzgar por los datos recabados y por su permanencia en el tiempo (Reyes y Benítez, 1984).

Con todo, resulta evidente que una mejor consideración de la empatía como actitud requeriría del desarrollo de formas de medición más concordantes con esa visión y naturalmente diferentes de las hasta ahora utilizadas. No obstante esto es claro que un tratamiento de la empatía como una habilidad de la relación interpersonal no sólo no es opuesta sino complementaria a la visión propuesta por la teoría.

De lo anterior, se considera rescatable la especificación en pasos ya reseñada: escuchar activo, captación del marco de referencia del otro, discriminación de sentimientos y significados asociados y expresión verbal de la comprensión. Cada uno de estos aspectos requeriría y es susceptible de investigar en sus múltiples matices. Se podría decir que hasta ahora se han abarcado los aspectos generales y que cualquier avance ulterior pasa necesariamente por el diseño de investigaciones particulares que den cuenta de los múltiples matices que encierra este fenómeno.

### **El entrenamiento**

Se denomina entrenamiento a la práctica programada y repetitiva de actividades cuyo propósito es lograr habilidades con un determinado nivel de eficiencia. En un sentido más específico los entrenamientos implican la conjunción entre un programa de contenidos y una determinada forma de supervisión de dicho programa.

De este modo, se ha denominado entrenamiento Experiencial a la aplicación de un plan general de trabajo, sin mucha especificación asociado a una supervisión Experiencial en donde la base del aprendizaje está en la experiencia directa de los entrenados. Esta forma de entrenamiento busca crear un clima de libertad que permita la autodirección y el descubrimiento de lo que se desea aprender.

Por otra parte, se entiende como entrenamiento didáctico a la conjunción de un programa de contenidos predeterminados, en una secuencia rígida y con una supervisión directiva orientada al logro específico de la habilidad.

Se puede desprender que las modalidades reseñadas difieren en el grado de estructuración de los programas por una parte y en el nivel de directividad que ejercen los supervisores por otra.

Los trabajos aquí reportados han estado destinados a la búsqueda de una fórmula de entrenamiento que combine las posibilidades ya expuestas. De esta manera y de acuerdo con los resultados obtenidos la forma más eficiente de entrenar ha sido aquella que se sustenta en un programa estructurado y una supervisión experiencial. Se ha denominado a esto como "Entrenamiento Didáctico Experiencial".

### **Factores Asociados a la Empatía**

Respecto de los contenidos de los programas, una mayor especificación sólo sería posible en tanto se alcanzara un nivel más fino de conocimiento relativo al fenómeno de la empatía. A este respecto se ha buscado identificar algunos factores asociados al logro de una mayor eficiencia en los entrenamientos. En efecto, uno de tales trabajos mostró la importancia que posee la forma de la relación del supervisor con los entrenados, en la percepción que éstos últimos obtienen del monitor más allá del modelo específico de entrenamiento que aquel pretende aplicar (Arroyo, A. 1980).

En relación a ésto se observó que los entrenados al momento de expresar su percepción respecto de la empatía ofrecida por los entrenadores, al parecer se dejan guiar por los elementos formales y no verbales que tienen lugar en el intercambio con los monitores. Esta observación destaca la importancia de la presencia del otro, de su estilo, de su forma de hablar, etc. tanto o más que lo que se dice en el nivel de contenido de un mensaje. La forma y estilo de quien comunica es sin duda un mensaje complementario al verbal que tiene una fuerte influencia en el interlocutor. Esto parece reafirmar la idea ya expresada en cuanto que la empatía como fenómeno es más inclusiva que las palabras.

Por razones de espacio, no es posible extender las reflexiones en torno a los factores influyentes en el desarrollo y ejercicio de la empatía, pero aún con brevedad es conveniente referirse a algunos hallazgos que revisten interés.

En conexión con ésto se ha examinado la probable influencia que pudiera tener la forma de presentación de los mensajes, escritos, grabados, filmados y con actores. Una tesis realizada mostró que los sujetos obtenían sus mejores rendimientos en empatía cuando accedían a la grabación del mensaje, se observó allí que sus niveles bajaban cuando se enfrentaban a la imagen del interlocutor. Así, ante la filmación y ante los actores que presentaban en vivo los mensajes se evidenciaron niveles significativamente más bajos de respuestas (Bustamante P. 1980).

El supuesto inicial que postulaba alguna influencia de la complejidad de las formas de presentación sobre la empatía se encuentra aún en estudio.

Nuevos factores investigados tales como la ansiedad y el grado de experiencia en el ejercicio de la psicoterapia se suponen también ligados al rendimiento. Al respecto un estudio posterior, demostró que existe una relación inversa entre ansiedad y empatía. Es decir, a más alto nivel de ansiedad más bajos son los niveles de empatía ofrecidos. Esto sugiere que la tranquilidad personal es una base necesaria para poder recibir y comprender el mensaje de los otros. La ansiedad probablemente estrecharía el campo perceptual y reduciría los niveles de Agudeza Empática alcanzados. (Hales, a 1983).

Paulatinamente como se puede observar, se han ido entrelazando los diversos factores de influencia, algunos provenientes de aspectos formales, otros relacionados con los contenidos de los mensajes y por último los que se relacionan con características personales de quien debe responder.

Respecto de los contenidos de los mensajes un trabajo reciente (Reyes y Benítez 1987) mostró que el nivel de Dificultad de aquellos ejercía una influencia en la calidad de las respuestas. Esta variable se define como el grado en que una persona refiere explícitamente los múltiples matices de su experiencia. Es decir, en cuanto más abiertamente se exponen los matices de la experiencia personal, más altos son los niveles de comprensión posibles de alcanzar.

Este último hallazgo posee gran importancia si se proyecta al campo de la psicoterapia por cuanto la mayor cantidad de los pacientes muestran dificultad, al menos al comienzo, para hacer explícitos los diversos aspectos de su experiencia. Ellos más bien sugieren indirectamente lo que les sucede y se requiere de la habilidad del terapeuta para ayudarlos a esclarecer los significados implicados en sus verbalizaciones. Este trabajo destaca el hecho que resulta indispensable reforzar los entrenamientos exactamente allí donde los mensajes presentan las mayores dificultades.

Otro estudio (Reyes y Benítez 1989) mostró que tanto sujetos terapeutas como no terapeutas ejercían una comprensión diferencial toda vez que los contenidos del mensaje aludieran abiertamente a un problema que tuviere un significado personal. Así, en tanto el mensaje-estímulo señala explícitamente la resonancia personal los niveles de comprensión aumentan. La tendencia a la variabilidad sin embargo fue más fuerte en el grupo de terapeutas.

Una vez más esta información alude directamente a la necesidad de reforzar los entrenamientos de la habilidad para comprender, más allá de la expresión abierta o explícita de la experiencia personal involucrada.

En el marco de esa misma investigación se ha establecido que el factor experiencia juega un papel regulador de estabilidad en el ejercicio de la empatía. Se ha demostrado que las oscilaciones son menores en los sujetos con experiencia en la práctica de la psicoterapia respecto de aquellos no experimentados. Al mismo tiempo es claro que los primeros ofrecen niveles de comprensión significativamente superiores a los ofrecidos por estudiantes de psicología no sometidos a entrenamiento. Estos datos ayudan a reafirmar que el ejercicio sistemático ya sea por entrenamiento de la habilidad y/o por la práctica profesional son cruciales en la obtención de niveles deseables de comprensión.

Existen aún una serie de interrogantes que habrá que resolver y que amplían el espectro de los factores asociados a la empatía. Con relación a esto se encuentran en curso algunas investigaciones que estudian la influencia de la cercanía del contenido de los mensajes con la experiencia de quien comprende de un modo empático. Asimismo se estudia el peso que pudiese tener en la comprensión el grado de coherencia entre los elementos verbales y no verbales de un mensaje. Por último, un problema de gran importancia también en estudio se pregunta por la probabilidad de que los logros alcanzados en los entrenamientos puedan ser transferidos a una situación de práctica real, más allá de la medición experimental. Los resultados que se obtendrán es éstos trabajos fortalecerán algunas observaciones anteriores y ayudarán a reformular lo que hasta ahora se ha observado.

En otro ámbito de las investigaciones, se ha intentado relacionar sin obtener evidencia a la empatía con la variable Expresión Personal la que se ha definido como la capacidad para conectarse, simbolizar y comunicar el propio flujo experiencial. La información obtenida respecto de esta última variable es aún insuficiente y se requerirían de nuevos trabajos que enriquezcan el **conocimiento** antes de persistir en la búsqueda de sus relaciones con la empatía.

### Síntesis y Conclusiones

De lo antes expuesto, puede desprenderse que la empatía es posible de desarrollar mediante el entrenamiento y que la forma más adecuada de hacerlo es la modalidad Didáctica-Experiencial.

El entrenamiento en sus estructuras ha sido especificado en pasos que constituyen sub-habilidades, y que podrían ser más profundamente investigados.

Se sugiere asimismo la presencia de algunos efectos colaterales al entrenamiento en relación a un aumento de la autoactualización personal y a una disminución de los niveles de neuroticismo de los entrenados.

Con respecto a los diversos factores asociados a la empatía, se ha demostrado una relación inversa con la ansiedad, como asimismo se ha establecido que factores tales como la complejidad de las formas de presentación de los mensajes, el grado de experiencia en la práctica de la psicoterapia, el nivel de dificultad de los mensajes y la presencia o ausencia de contenidos problemáticos ligado a la expresión abierta de la resonancia personal, influyen en el rendimiento de la empatía.

Es evidente la gran diversidad de aspectos necesarios de investigar, algunos de los cuales ya son proyectos en ejecución.

Una orientación necesaria de la investigación en esta línea está ya definida en términos de incrementar el estudio de los factores asociados a la empatía. Tal como se ha expresado la obtención

de nuevos conocimientos ayudará a enriquecer los programas de entrenamiento en lo que respecta a su contenidos.

Ubicados en un contexto más general se plantea como deseable la búsqueda de correlaciones entre la empatía y otras variables psicológicas y psicosocioculturales.

También con un sentido de extrapolación se considera importante la aplicación de la forma de entrenamiento considerada eficaz (Didáctico-Experiencial) a otras habilidades necesarias de desarrollar, como una manera de verificar la eficiencia de aquella más allá de este contexto.

Se requiere tal como se expresó, prestar mayor atención a las formas de medición con el fin de avanzar hacia la obtención de evaluaciones más directas y precisas, más abarcativas o incluyentes y que por tanto reflejen mejor los beneficios que supuestamente tienen los entrenamientos desarrollados.

Por último y concordante con el planteamiento que considera a la empatía como una conducta multidimensional variable y de carácter relacional, se hace urgente implementar diseños más complejos que permitan evaluar la acción conjunta de los factores que al menos hasta ahora se consideran asociados a la comprensión empática.

## BIBLIOGRAFIA

- ALMARZA N. EMILIA.  
"Efectos de un entrenamiento en habilidades básicas de comunicación en mujeres de nivel socioeconómico y cultural bajo". Tesis de Grado, Depto. Psicología U. de Chile 1988.
- ARROYO A., Y OTROS  
"Evaluación de tres modalidades de entrenamiento en Agudeza Empática, percepción de condiciones facilitadoras del aprendizaje y su relación con la autoactualización". Tesis de Grado, Depto. Psicología U. de Chile 1980.
- BUSTAMANTE, P.  
"Influencia de la forma de presentación de comunicaciones sobre el grado de comprensión empática: un estudio predictivo". Tesis de Grado, Depto. Psicología U. de Chile 1980.
- CLARK, K.  
Empathy: Neglected topic in Psychological Research American Psychologist Vol. 35, N° 2, Pág. 188. February 1980.
- COLLYER, J. y GONZALEZ, D.  
"Efecto de dos modalidades de supervisión sobre un entrenamiento en habilidades de comunicación". Tesis de Grado, Depto. Psicología U. de Chile 1980.
- HALES, A.  
"Efectos del grado de ansiedad en el nivel de agudeza empática en una muestra de estudiantes universitarios". Tesis de Grado 1983. Depto. Psicología U. de Chile.

- KINGET, M.G.  
"Psicoterapia y Relaciones Humanas, Tomo I, Pág. 116 Ed. Alfaguara 1971, Madrid.
- LEIVA, J.  
"Aplicación y evaluación de un programa de entrenamiento en habilidades de comunicación interpersonal para parejas". Tesis de Grado, DEpto. Psicología U. de Chile 1981.
- PAGANELLI, A.M.  
"Construcción y evaluación de un programa de entrenamiento en habilidades de comunicación para niños en edad escolar". Tesis de Grado. Depto. de Psicología U. de Chile 1984.
- PULIDO Y OTROS  
:"Evaluación de tres modalidades de entrenamiento para el desarrollo de la agudeza empática". Tesis de Grado, Depto. Psicología U. de Chile, 1977.
- REYES, GABRIEL  
"Manual para el desarrollo de habilidades básicas de comunicación". Trabajo inédito. 1985.
- REYES, GABRIEL  
"Evaluación de un programa de entrenamiento para terapeutas Rogerianos". Tesis de Grado, Depto. Psicología U. de Chile, 1974.
- REYES, G.; BENITEZ, D.  
"Relaciones Entrenamiento-Agudeza Empática y efectos colaterales en el funcionamiento psicológico". Revista Chilena de Psicología Vol. III, Nº 2, 1980.
- REYES, G. BENITEZ, D.  
"Incidencia de las formas de presentación y contenido de los mensajes en el rendimiento en agudeza empática". Investigaciones 2, Depto. Psicología, U. de Chile 1989.
- REYES, G; BENITEZ, D.  
"Algunos factores asociados a la capacidad de expresión verbal de la comprensión empática". Revista Terapia de Psicológica año VI Nº 9, Pág. 26-32, 1987.
- REYES, G; BENITEZ, D.  
"Efectos de dos modalidades de supervisión sobre el desarrollo de la agudeza empática y la expresión personal". Investigaciones 1, Depto. Psicología U. de Chile, 1984.
- TRUAX, CH.  
"A scale for the measurement of accurate empathy. Psychiatric Institute Bulletin, University of Wisconsin, 1961. 12.376-381.