

Digitalización y empatía: ¿una pareja imposible?

Por: Guido Stein. 02/03/2022

La digitalización ha simplificado y potenciado innumerables procesos fabriles, de servicios, administrativos y gestión; pero conlleva contrapartidas; y es que según advierte el castizo: lo que es bueno para el bazo, es malo para el espinazo

Digitalización y empatía son dos palabras que usamos habitualmente en nuestra vida profesional y personal. Si hiciésemos la prueba de borrarlas temporalmente de nuestro vocabulario cotidiano seguramente nos encontraríamos con dos vacíos semánticos que limitarían y empobrecerían la capacidad de expresar lo que queremos decir. Como todo concepto que se ha transformado en un tópico de moda, nos referimos con él a una gama tan amplia de significados, incluso contradictorios entre sí, que a menudo no nos ayuda a entendernos, porque no hablamos de lo mismo.

En su obra *Sobre la diversidad de la estructura del lenguaje humano*, el lingüista Von Humboldt afirmaba de modo general ya en el siglo XIX que: “Al escuchar una palabra no hay dos personas que piensen exactamente lo mismo, y esta diferencia, por pequeña que sea, se extiende, como las ondas en el agua, por todo el conjunto de la lengua. Por eso toda comprensión es al mismo tiempo una incompreensión; toda coincidencia en ideas y sentimientos, una simultánea divergencia”.

La empatía encierra unos sentimientos y una actitud radical que nos gustaría que envolviese todas las relaciones humanas con el fin de que alcanzasen el rango de personales, de un tú a tú insustituible, cordial, cercano y original. Aspiramos a que esté presente en nuestra vida y en la de los que entran en contacto con ella, porque sin las emociones somos incapaces de entender plenamente lo que ocurre y nos ocurre: los hechos aportan información, sin embargo, las emociones ofrecen la interpretación, hacen que los hechos como los números “canten”; jamás ni unos ni otros por sí solos lo harán.

La empatía permite que, a través de un esfuerzo genuino, una persona capte, entienda por compatibilidad vital, justamente la vivencia de otra persona: “comprendo lo que me dices, aunque me falten las palabras para expresarme,

porque lo siento como tú”.

El proceso de la empatía es el siguiente: el otro aparece ante mí con su expresión física; a partir de esa expresión física, traduciéndola e introduciéndola en mí, es decir, poniéndome en su lugar, me represento su estado de ánimo, de este modo me hago una idea de lo que le está pasando por dentro, que es en lo que realmente consiste el núcleo de la empatía. Sin ella no es posible responder con un sentimiento adecuado al sentimiento del otro; un ejemplo ilustrativo, que brilla quizá por su ausencia en nuestra vida social, es el de la compasión, que no es otra cosa que “padecer con”.

La condición de posibilidad de los sentimientos y emociones compartidos presupone el conocimiento por empatía, cuyo rendimiento llega hasta facilitar la comprensión plena del punto de vista de quien nos habla, y llegar a asumirlo espontáneamente, incluso identificarse con él.

Como se habrá dado cuenta el lector, ser empático dista mucho de estar al alcance de cualquiera si no se lo propone de firme. Algo muy distinto ocurre con la simpatía, que facilita la vida entre las personas, pero que no da lugar a una relación vital rica y tersa.

Simultáneamente a la buena prensa de la empatía han arreciado las olas de los procesos de digitalización que protagonizan transformaciones sociales y empresariales, aceleradas por la urgencia sanitaria de la que no acabamos de zafarnos. El impacto fantástico, porque supera nuestros sueños más audaces, de la digitalización se merece el calificativo también de *tsunami*, aunque en este caso constructivo, empujado por la tecnología: la digitalización ha simplificado y potenciado innumerables procesos fabriles, de servicios, administrativos y gestión; ha transformado otros tantos modos de hacer y de relacionarse mecánicamente. En definitiva, nada escapa a su influencia beneficiosa; ahora bien, como en muchos otros casos de cambios drásticos y profundos, conlleva contrapartidas; y es que según advierte el castizo: lo que es bueno para el bazo, es malo para el espinazo.

Efectivamente, nuestra sociedad digitalizada *comoditiza* lo que pilla a su paso, dando lugar a lo que Byung-Chul Han denomina “el infierno de lo igual”. La digitalización de nuestra mirada crea un efecto burbuja que nos blindamos frente a la otra persona, a la que llega a hacerla desaparecer de nuestro horizonte.

La digitalización dejada a su propia dinámica, apunta Byung-Chul Han, multiplica exponencialmente la información y la comunicación, convirtiéndolas en olas de hiperinformación e hipercomunicación, que no hacen el mundo más luminoso y comprensible, sino que surten un efecto anestésico y embotador, porque acabamos sobrecargados, entre otras cosas, de nosotros mismos .

El reto estriba en cómo extraer lo mejor que puede ofrecernos la digitalización sin perder en el intento la no comprada gracia de la vida, que la empatía nos ayuda a descubrir un día tras otro, con permiso de los *selfies*.

[LEER EL ARTÍCULO ORIGINAL PULSANDO AQUÍ](#)

Fotografía: El diario.es

Fecha de creación
2022/03/02