

La empatía en el Modelo NEIN

AMADO VILCHIS LÓPEZ
Universidad Nacional Autónoma de México

INTRODUCCIÓN

Uno de los temas principales que se destaca en esta obra es la relación que se ha dado entre el ingreso de la tecnología a las bibliotecas y los servicios de información, así como la atención a los usuarios de las mismas, subrayando de manera enfática que, con la introducción de la web 2.0 en los ámbitos relacionales bibliotecario-usuario, esta brecha tiende a disminuir en la medida en que la relación se vuelve bidireccional. Lo anterior, innegablemente, dará un ámbito de relaciones en las que se destaca la comunicación “virtual”; como secuela de esta relación se puede establecer que el conocimiento del usuario y, por ende, de sus necesidades de información serán un reto al cual el bibliotecario deberá atender, buscando en todo momento la satisfacción de ese mismo usuario. Simultáneamente, al considerar tanto las necesidades de información como al procurar la satisfacción de la misma, considerará las medidas que adopte o las conductas de búsqueda de información del

usuario. Esta situación lo llevará a comprender y entender de mejor manera el apoyo que pueda otorgar al usuario.

Con el paso de los años, a veces, la relación entre bibliotecario y usuario se ha tornado un poco tensa y en otras ocasiones laxa; sin embargo, como dice Gorman:

El servicio prestado por los bibliotecarios es realizado, en palabras de Shera, “para el beneficio de la humanidad y con un alto sentido de utilidad y dedicación.” [Y abunda Gorman:] el bibliotecario ha llegado a concebir su oficio como un sacerdocio secular, administrando un sacramento de comunión cultural para las almas de los individuos.¹

Es un hecho, considerando estos elementos, que el valor aplicado al servicio que ofrece el bibliotecario va más allá de simplemente proporcionar información a los usuarios; es decir, este servicio está cargado de un elemento humanista *sui generis*, dado que parecería “[...] exagerado pero toca el sentimiento de que algo intangible e importante está detrás del trabajo que hacemos.”²

Empero, debemos anotar que la relación referida con anterioridad es bidireccional. Es por ello que el mismo Gorman afirma, aludiendo a lo dicho por Lee Finks: “[...] es [...] un noble impulso, ese altruismo de ustedes, que parece al mismo tiempo moral y psicológicamente bueno.” Sin embargo, Gorman también nota que los bibliotecarios deben su existencia al hecho de que la sociedad los necesita por razones prácticas, y que deben cubrir esas necesidades prácticas o perecer, con lo cual podemos establecer esa necesidad existente entre ambas partes y la relación que se da entre ellas teniendo en común la información, misma que se puede localizar en cualquier tipo de soporte.

1 Michael Gorman, *Our enduring values: librarianship in the 21st century*, pp. 18, 21.

2 *Ibid.*, p. 17.

Se considera que al existir esa necesidad de información por parte del usuario, que reclama ser atendida por el bibliotecario, se establece un compromiso a través del cual el bibliotecario tiene la posibilidad de enriquecer la sencilla proposición de entregar la información requerida y volcar ese concepto tan frío de servicio. En este sentido, el bibliotecario, al agregar un valor a sus servicios, incorpora un elemento humano que va más allá del servicio a secas, pues agrega ese fenómeno de sensación que hace que el usuario se sienta entendido y comprendido; tendrá además la confianza de que está recibiendo la información que ha requerido, porque el bibliotecario ha decidido dejar una postura de comodidad o pasividad y ha decidido actuar, accionar su humanidad en pro del usuario. A este respecto es que se ha propuesto considerar la *empatía* como un elemento que subyace en el fenómeno de necesidades de información, comportamiento informativo y satisfacción de necesidades de información, manifestados en el Modelo NEIN.

Se analizarán los aspectos de definición y características de la empatía y su relación con las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de las necesidades de información manifestadas en el Modelo NEIN. Esto permitirá establecer algunos de los fines contenidos en el citado modelo a través de los cuales se puede establecer una relación con los usuarios sin importar el lugar en dónde se encuentren, en virtud de que este modelo permite fundamentar su servicio considerando al usuario como esa entidad viva virtual a la que se sirve considerando sus peticiones como si fueran propias y, bajo ese esquema, otorgar la confianza del enlace entre el bibliotecario y el usuario como ese *alter ego* que tiene una necesidad de información.

Por lo tanto, cabe preguntarse lo siguiente: ¿tiene el Modelo NEIN elementos que permitan considerarlo como empático? ¿El Modelo NEIN considera al usuario más allá de este concepto? ¿Las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de las necesidades de información en el Modelo NEIN pueden ser considerados empáticos? ¿Qué factores motivan al Modelo NEIN para adoptar como propias las peticiones de los usuarios?

Bajo esta dirección podremos determinar aquellos elementos que están considerados en el Modelo NEIN y que expresan empatía; asimismo, podremos: establecer el concepto de usuario contenido en el Modelo NEIN; determinar si las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de las necesidades de información en el Modelo NEIN tienen elementos que puedan ser considerados como empáticos, y establecer aquellos factores que motivan al Modelo NEIN para adoptar como propias las peticiones de los usuarios.

El análisis de la empatía en el Modelo NEIN permitirá encontrar respuesta a lo siguiente: los elementos empáticos considerados en el Modelo NEIN permiten un mayor compromiso con el usuario; el concepto de *usuario* es un elemento fundamental para determinar los elementos empáticos en el Modelo NEIN; las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de las necesidades de información en el Modelo NEIN tienen elementos empáticos que fortalecen su compromiso con el usuario, y el Modelo NEIN tiene factores que lo motivan a adoptar como propias las peticiones de los usuarios.

EMPATÍA

Se podría decir que el concepto de *empatía* es relativamente moderno; fue a finales del siglo XIX cuando se puso en uso, y fue un grupo de psicólogos alemanes los primeros que lo abordaron. En esos momentos tenían un problema conceptual entre *einfühlung* y *empathie*; sin embargo, una vez abordado, se iniciaron los trabajos de definición del término y, con esto, el establecimiento de las bases sobre las cuales evolucionará hasta llegar al término como actualmente se conoce. De esta manera, dice David Depew:

Al igual que la empatía, después surgió la *Einfühlung* en una parte de la psicología empírica que ya no es muy cultivada, es decir, la respuesta de la psicología estética [...] El interés subyacente brota del hecho de que el discurso de estética jugó un rol central en la constitución de la identidad moderna alemana.³

Más adelante, el autor menciona que el término *empatía* pasa a ser residual en la estética y se le empezó a relacionar con la psicoterapia y con la ética, y afirma que el alejamiento del término *empatía* se separó de la estética en virtud de que los movimientos artísticos modernistas alemanes lo veían más como alienación que como identificación; en este sentido, afirma que Jürgen Habermas:

[...] particularmente duda de una teoría clave de estética alemana que se remonta a Schiller; es decir, la noción de cultivar las sentencias de lo bello y lo sublime conduce a la sensibilidad moral y a la reforma política. [En este orden de ideas] *Einfühlung*, la palabra alemana para empatía, literalmente significa “en el sentimiento”. En su primer uso, en 1873, por el psicólogo alemán Robert Vischer, *Einfühlung* nombra el lugar de los sentimientos humanos dentro de cosas inanimadas, plantas, animales, u otros

3 David Depew, “Empathy, Psychology, and Aesthetics: Reflections on a Repair Concept”, p. 99 [en línea]. [La traducción es mía.]

humanos en un modo específico. Por el momento, al menos, *Einfühlung* se fusiona a una experiencia humana como a una experiencia, con un objeto que ya no se siente como experiencia propia de los humanos sino al igual que la del objeto.⁴

En ese tenor, otro psicólogo alemán, Theodore Lipps,

[...] forjó el enlace entre *Einfühlung* y empatía cuando, alrededor de 1910, puso *empathie* como el equivalente griego de *Einfühlung* [...] Para *empathie*, esto parece significar estar, uno mismo, en la experiencia del estado de sufrimiento, de sometimiento [...] Para él sólo significó que el tardío termino griego significa un estado especialmente intenso de los sentimientos, con la inferencia adicional de que experimentamos estados de ánimo con esa intensidad como pertenecientes a objetos externos que ocasionan ellos.⁵

Siguiendo este orden, la autora alemana Edith Stein, discípula de Edmund Husserl, también fue pionera en el uso del término *empatía*; ella abordó el tema en su tesis doctoral, *Sobre el problema de la empatía*, que presentó el 3 de agosto de 1916 en la Alta Facultad de Filosofía de la Gran Ducal Universidad Badense Albert Ludwing de Friburgo. En ese trabajo, ella mencionaba que “[...] como problema básico, reconozco la cuestión de la empatía como experiencia de sujetos extraños y sus vivencias.”⁶

En un trabajo elaborado por Ricardo Gibu se menciona que “Si bien el seguimiento de este término es complejo, puede afirmarse que su consideración en el contexto filosófico se enmarca dentro del problema de la intersubjetividad.”⁷

⁴ *Ibid.*, p. 100.

⁵ *Ibid.*, pp. 100-101.

⁶ Edith Stein, *Sobre el problema de la empatía: partes II/IV del ensayo preparado en el título “El problema de la empatía en su desarrollo histórico y en su reflexión fenomenológica”*, p. 9.

⁷ Ricardo Gibu, “La empatía como problema de constitución en la obra filosófica de Edith Stein”, p. 43 [en línea].

En ese esquema afirma que, para Edith Stein, la importancia del otro radica en la perspectiva intersubjetiva al mencionar lo siguiente:

Los otros no sólo aseguran que estamos de frente a la misma realidad objetiva, sino revelan también que en la experiencia subjetiva no se agota la constitución ni del mundo natural ni de mi propia conciencia. Los otros en tanto que son capaces de constituir conmigo la experiencia objetiva del mundo, en un sentido, también me constituyen.⁸

En el mismo trabajo de Gibu se establece lo siguiente:

En primer lugar la empatía no puede ser entendida como percepción externa dado que la vivencia no se presenta de modo espacio-temporal. Por ejemplo, la tristeza, el gozo, el sufrimiento, son vivencias que pueden estar ligadas a una comprensión empática mas no perceptiva. Tampoco puede entenderse como un acto “originario” dado que lo originario corresponde a aquello que el yo experimenta en una vivencia presente, por ejemplo la percepción externa o la ideación de un axioma matemático. La empatía, señala Stein, es un acto no-originario semejante al recuerdo, la fantasía y la espera. La no-originariedad de tales actos radica en el hecho de que su objeto no se manifiesta de modo presente (*gegenwärtig*) u ostensible, sino de modo “presentificado” (*vergegenwärtig*). [Y más adelante afirma que] el punto de partida de la empatía es la percepción externa, es decir, de un movimiento propiamente originario [...]⁹

A continuación se presentan algunas definiciones de *empatía*:

Robert Vischer:

Einfühlung nombra el lugar de los sentimientos humanos dentro de cosas inanimadas, plantas, animales, u otros humanos en un modo específico. Por el momento, al menos, *Einfühlung* se fusio-

8 *Ibíd.*, p. 51.

9 *Ibíd.*, pp. 51-52.

na a una experiencia humana como a una experiencia con un objeto que ya no se siente como experiencia propia de los humanos sino al igual que la del objeto.¹⁰

Theodore Lipps:

[...] esto parece significar estar uno mismo en la experiencia del estado de sufrimiento, de sometimiento [...] estado especialmente intenso de los sentimientos, con la adicional inferencia de que nosotros experimentamos estados de ánimo con esa intensidad como pertenecientes a objetos externos que ocasionan ellos.¹¹

E. B. Tichener: “[...] el proceso de humanización de objetos, de sentirnos a nosotros mismos o leernos dentro de ellos mismos [...] Yo veo gravedad, modestia, cortesía, sufrimiento en alguien, pero también puedo sentir las.”¹²

Edith Stein:

El acto de la empatía consiste entonces en la capacidad de entrar en el otro, sujeto psicofísico, cuerpo vivo, persona espiritual, para comprenderlo a él y para comprenderse a sí mismo. El acto de empatía es necesariamente un acto constitutivo en tanto que al permitirme tomar conciencia del otro en su mismidad más originaria, inmediatamente tomo conciencia de mí mismo, es decir, constituye a mi yo propio.

Es la experiencia de la conciencia de otro en general, sin tener en cuenta qué clase de sujeto es el que experimenta, ni de qué clase es el sujeto cuya conciencia se experimenta [...] Así aparece la experiencia que un yo en general tiene de otro yo en general. Así capta el hombre la vida psíquica de otro hombre como él, pero también así capta como creyente el amor, la ira, los mandamientos de su Dios, y no de otra manera Dios puede captar su vida.¹³

10 David Depew, *Op. cit.*, p. 100.

11 *Ídem.*

12 *Ibid.*, p. 101.

13 Edith Stein, *Op. cit.*, p. 9.

Carl Rogers: “[...] en concreto, la capacidad de servir a otro ser humano, esto es, alentar empatía hacia el sufrimiento de éste y confiar en el crecimiento personal es un requisito con el que no todos pueden cumplir.”¹⁴

David Depew:

En la teoría original, empatía reconoce que los sentimientos que sentimos por los demás son en realidad nuestros; en el nuevo significado, la empatía se refiere a nuestra capacidad de identificarse con los demás poniéndose en contacto con los sentimientos que se tienen (aunque la habilidad de empatizar en este sentido podría ser estimulada por experiencias análogas que hemos tenido).¹⁵

Para concluir este apartado, podemos decir que el término:

[...] incluye tres cualidades que [lo] identifican y que es preciso tener en cuenta a la hora de entender este fenómeno. En primer lugar, la capacidad para comprender a los demás y ponerse en el lugar del otro. Por otro lado, ser capaz de reproducir un estado afectivo que sintonice con el que sienten y, finalmente, ejecutar las conductas apropiadas que es preciso llevar a cabo para solucionar el problema de la otra persona. Respecto a la capacidad para comprender a los demás, es crucial poder tomar perspectiva acerca del otro, que supone una habilidad en la que se dan numerosas diferencias individuales. Así, aun cuando la reacción afectiva pueda establecerse con una mediación cognitiva poco desarrollada, la experiencia empática centrada en el otro requiere de un desarrollo evolutivo que permite un procesamiento cognitivo en el que se deben tener en cuenta al menos los siguientes elementos: reconocer la existencia de realidades separadas de otras personas; necesidad de tomar el punto de vista del otro para poder evaluar la realidad apropiadamente; tener las habilidades y recursos necesarios para llevar a cabo este proceso, y realizar las conductas coherentes con dicho análisis.¹⁶

¹⁴ David Depew, *Op. cit.*, p. 102.

¹⁵ *Ídem*.

¹⁶ “La empatía”, en *ClicPsicólogos*, Blog [en línea].

EMPATÍA EN EL MODELO NEIN (NECESIDADES DE INFORMACIÓN NEIN)

Derivado de lo expuesto hasta este momento podemos afirmar con toda certeza que la empatía rescata en sus argumentos más profundos su interés por el ser humano de manera holística, y éste es con toda seguridad uno de los argumentos filosóficos más interesantes del Modelo NEIN, dado que desde su creación considera como elemento sustantivo y eje de su razón de ser al ser humano, en su faceta de usuario de la información. En este tenor, el doctor Rodríguez Gallardo, en el 2005, destacó lo siguiente respecto al Modelo NEIN:

Su enfoque es más profundo, ya que trata de dilucidar los orígenes de las necesidades de información hurgando entre las necesidades de los seres humanos; y al situar aquéllas en este contexto, se da forma a uno de los aportes más importantes del trabajo ya que las necesidades humanas son el origen y causa de muchas actitudes [y concluye diciendo:] El autor nos recuerda que en los servicios bibliotecarios lo más importante es satisfacer las necesidades de información del usuario, y que si no atendemos a sus requerimientos todo el trabajo que se haga, por complejo y bien hecho que esté, no tendrá un destinatario.¹⁷

En este sentido el Modelo NEIN plantea lo siguiente “[...] es importante estudiar qué son las necesidades de información, cuál es su naturaleza, cómo se manifiestan, cómo se detectan y cómo se satisfacen, así como evaluar la detección y satisfacción de las mismas.”¹⁸ Este afán de escudriñar en

17 Adolfo Rodríguez Gallardo, “Reseña. CALVA GONZÁLEZ, JUAN JOSÉ. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. 284 p. (Sistemas Bibliotecarios de Información y Sociedad)”, p. 198.

18 Juan José Calva González, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, p. 3.

el ser humano ratifica su compromiso con el usuario de la información, porque por su propio peso cae que, entre más se conozcan las necesidades de información de la persona, mejor será el servicio que se le pueda otorgar.

Otro elemento de análisis será el concepto de *usuario*, que manifiesta su connotación completamente empática al considerar que:

Las personas presentan necesidades de diferentes tipos: fisiológicas, primarias o básicas como son el hambre, la sed, el sueño, etcétera, así como necesidades de salud, de protección o seguridad, de empleo y de niveles más altos, donde se pueden encontrar las de información.¹⁹

En toda la lectura del Modelo podemos encontrar que, aun cuando habla del usuario, prácticamente en todos los casos se refiere a éste como persona, sujeto y hombre, y es de esta manera leemos que:

[...] el presente trabajo tiene como problema investigar el fenómeno concerniente a las necesidades de información que tiene el hombre, determinando su naturaleza, la forma en que se manifiestan estas necesidades en las personas, su detección en los individuos o grupos de ellos y su satisfacción, con el fin de encontrar los principios o fundamentos bajo los cuales aparecen las necesidades de información en las personas.²⁰

El tratar subjetivamente al ser humano es una de las características más sobresalientes de la empatía, dado que es precisamente desde el “otro” de donde surge esa capacidad de identificarse con él; podemos decir que en esa individua-

19 Juan José Calva González, “Desarrollo de la industria vitivinícola en México. Información para la producción de *Vitis vinífera*. Proyecto PAPIIT IN404408-3”, en *La investigación sobre las necesidades de información en diferentes comunidades*, p. 189.

20 Juan José Calva González, *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*, Op. cit., p. 3.

lidad, aun cuando se puede considerar al ser humano como integrante de una comunidad, ésta lo incluye pero no lo determina. En este sentido, es inevitable denominar al usuario como tal, porque nos estamos refiriendo a un concepto que engloba a una categoría de individuos que tienen un comportamiento determinado por una necesidad; sin embargo, será recurrente en el Modelo el uso del término persona, sujeto y hombre, dado que se está pensando en una entidad personal como si fuera la propia.

Por lo que se refiere al Modelo como tal, su perspectiva empática tiene su manifestación en las preguntas que trata de resolver, mismas que son la columna vertebral del Modelo: ¿qué son las necesidades de información y cuál es su origen en el hombre? ¿Cómo se manifiestan las necesidades de información? ¿Cómo se satisfacen las necesidades de información?

En este sentido, se pone aún de manera más clara su proyección empática al mencionar que:

La finalidad del modelo es poder explicar el fenómeno del que se ocupa esta investigación, así como discernir su constitución, su surgimiento, su manifestación, su detección, su satisfacción y llegar a predecirlo, con el propósito de que su comprensión sirva a las diversas unidades de información para el desarrollo de colecciones, y el diseño y establecimiento de servicios documentales y, sobre todo, para tener un conocimiento profundo de la comunidad de usuarios que está relacionada con la unidad de información. Asimismo, este modelo tiene como objetivo aportar conocimientos teóricos en torno a las necesidades de información.²¹

Esta anotación refleja con toda naturalidad que para lograr la empatía es importante “un conocimiento profundo de la comunidad.” Al lograr esto descubrimos que esta co-

21 *Ibid.*, p. 154.

munidad está integrada por individuos, lo que permitirá focalizar ese conocimiento profundo de la comunidad y tratar de lograr “[...] un conocimiento profundo de la persona”.

Esta situación se concretará en esa otra arista de la empatía, que es el servicio considerando que: “El acto de la empatía consiste entonces en la capacidad de entrar en el otro, sujeto psicofísico, cuerpo vivo, persona espiritual, para comprenderlo a él y para comprenderse a sí mismo [...]”, situación que es permitida por la visión holística del Modelo NEIN tomando en cuenta a todos y cada uno de sus elementos, que representan como fin último el profundo compromiso de servir a una persona considerando su petición como mía, como propia, al adquirir conciencia de estos el bibliotecario y los servicios que ofrece serán el reflejo de sujetos empáticos que han encontrado en el otro su razón de ser.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Calva González, Juan José, “Desarrollo de la industria vitivinícola en México. Información para la producción de *Vitis vinífera*. Proyecto PAPIIT IN 404408-3”, en Juan José Calva González (coord.), *La investigación sobre las necesidades de información en diferentes comunidades. Memoria del III Seminario de Usuarios de la Información*, México, UNAM / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2009, pp. 189-201.
- Calva González, Juan José, *Las necesidades de información: Fundamentos teóricos y métodos*, México, UNAM / Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004.
- DuBrin, Andrew J., *Relaciones humanas: comportamiento humano en el trabajo*, México, Pearson Education, 2008.

Bibliotecas, web 2.0 y teoría sobre usuarios

- Depew, David, "Empathy, Psychology, and Aesthetics: Reflections on a Repair Concept", en *Poroi* [An Interdisciplinary Journal of Rhetorical Analysis and Invention], vol. 4, issue 1, 2005, pp. 99-107 [en línea] <http://ir.uiowa.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1033&context=poroi>
- Gorman, Michael, *Our enduring values: librarianship in the 21st century*, Chicago, American Library Association, 2000.
- Gibu, Ricardo, "La empatía como problema de constitución en la obra filosófica de Edith Stein", en *La Lámpara de Diógenes* [revista semestral de filosofía], ene.-dic., 2004, pp. 43-56 [en línea] <http://www.redalyc.org/pdf/844/84400904.pdf>
- "La empatía", en *ClicPsicólogos*, Blog [en línea], <http://www.clicpsicologos.com/blog/la-empatia/>
- Rodríguez Gallardo, Adolfo, "Reseña. CALVA GONZÁLEZ, JUAN JOSÉ. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2004. 284 p", en *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, vol. 19, núm. 38, ene.-jun., 2005, pp. 195-198.
- Stein, Edith, *Sobre el problema de la empatía: partes II/IV del ensayo preparado en el título El problema de la empatía en su desarrollo histórico y en su reflexión fenomenológica*, México, Universidad Iberoamericana, 1995.
- "Theodor Lipps", en Wikipedia: La enciclopedia libre [en línea], http://es.wikipedia.org/wiki/Theodor_Lipps.