

Hay que sorprender a los clientes

Michael Benis

Ya nadie discute la necesidad de especializarse, es un paso más en la formación del traductor. El traductor británico dice que es un camino para satisfacer al cliente y que la universidad y la experiencia son fundamentales para ser un especialista.

—¿Cómo definiría usted la "especialización"?

—No soy muy partidario de las definiciones. Supongo que una respuesta obvia sería decir que se trata de otorgar mayor importancia a la profundidad que a la variedad de temas que uno puede cubrir. Pero no creo que ésta sea una definición muy útil que digamos. Esto se debe principalmente a tres causas. En primer lugar, y por sobre todas las cosas, no siempre es fácil establecer a qué área pertenece una traducción determinada. Y también es muy difícil precisar cómo se hace para obtener conocimientos suficientes en un tema como para ofrecerse como "especialista". Para eso se necesita tiempo, planificación, flexibilidad y mucho trabajo. Y coraje. Éste es el tercer punto: una cuestión psicológica. En algún momento, el traductor tiene que tomar la decisión de restringir el número de áreas en las que va a trabajar. Para muchos es como decidirse a empezar una dieta. El temor a privarse de algo o a perder clientes e ingresos hace que muchos no se animen y, en consecuencia, terminen abarcando demasiado y no exploten nunca sus posibilidades profesionales al máximo. Por eso creo que es imposible, en varios

sentidos, comprender los beneficios de la especialización –tanto para los traductores como para los clientes– sin referirse al profesionalismo, que se puede entender de dos maneras. La forma más común tiene como eje la satisfacción de las expectativas de los clientes. Se trata de organizar el trabajo para que sea eficiente y cortés: acordar el formato y la fecha de entrega de una traducción y respetarlos, además de asegurar la precisión terminológica de la traducción entregada. En este sentido, satisfacer las expectativas de los clientes significa brindar lo que los clientes esperan de un servicio de traducción tal cual ellos lo entienden. No implica sorprenderlos. Pero hay otra forma de entender el profesionalismo que sí implica sorpresas. Cuando se trabaja con diferentes culturas, como hacemos nosotros, hay muchas áreas en las que no existen equivalentes. Para asegurar que el texto que entreguemos a nuestro cliente sea efectivo lo más probable es que necesitemos introducir todo tipo de cambios. Hasta puede suceder que debamos sugerir que hacer una traducción no es lo más apropiado; por ejemplo, ante un concepto que no se puede trasladar y requiere algo completamente distinto, o cuando se nos solicita una tra-

ducción para una comunidad poco alfabetizada y es más apropiado grabar un mensaje que producir un texto escrito, en cuyo caso, obviamente, hay que estructurar el mensaje de otra manera y recurrir más a la repetición. Este aspecto del profesionalismo, que es una interpretación más activa o proactiva de nuestro papel como traductores, contempla nuestra capacidad de "sorprender" a nuestros clientes y superar sus expectativas y conocimientos, un valor agregado que ningún otro profesional podría brindarles. Se trata, en otras palabras, de aportar un valor "diferenciado" para que los proyectos de nuestros clientes sean exitosos. La especialización implica, por sobre todas las cosas, seguir los pasos necesarios en el ejercicio de nuestra profesión para construir y aumentar ese valor que podemos aportar. Esta definición es menos obvia pero tal vez sea más útil.

—¿La especialización no académica (la que se obtiene a través de la experiencia y de la práctica en lugar de mediante cursos de grado y posgrado) se busca deliberadamente o simplemente "sucede"?

—La única respuesta honesta o útil que se me ocurre es la enigmática "dependen-



Michael Benis

nació en Londres, en 1958. Estudió en la Universidad de York, donde se graduó en Inglés y Literatura, y donde más tarde realizó investigación y docencia.

Desde 1984 se desempeña como traductor e intérprete tanto en el Reino Unido como en Italia.

Ingresó en el mundo de la publicidad y trabajó como redactor publicitario durante algunos años. Hoy combina la traducción con actividades relacionadas con la consultoría de marcas, redacción publicitaria, dirección creativa y periodismo.

de". La especialización efectiva es realmente un proceso dinámico, cuyo éxito está garantizado no por seguir una fórmula dada sino por mantener en foco una serie de prioridades fundamentales, la principal de las cuales consiste —en la medida de lo posible— en agregar un valor único a cada trabajo, según ya expliqué. Esto implica seleccionar y dirigir el trabajo que emprendemos —junto con nuestra investigación, estudio y desarrollo profesional general— con el fin de desarrollar nuestra destreza y experiencia en un área cada vez más ajustada y definida que aumente el valor agregado que somos capaces de crear. De modo tal que no, no "sucede simplemente". Nosotros podemos y debemos estar siempre en control, al menos hasta cierto punto y hasta ese punto no hay diferencia alguna entre lo que ustedes llaman especialización académica y no académica. Mientras que ni por un instante se me ocurriría negar la posibilidad de toparse con un área perfecta de especialización desde los 18 años y hacer una carrera exitosa traduciendo sólo temas relacionados con ese campo, no es lo que generalmente ocurre. ¿Esto implica que yo opino que los estudios de grado o posgrado no son de utilidad? ¡Por supuesto que no! Nombre cualquier área y verá que es muy posible que sus universidades locales le informen que un creciente número de "estudiantes maduros" se han matriculado para sus cursos. Por lo tanto, no hay razón por la que un traductor que haya decidido especializarse en física nuclear, por citar un ejemplo, no debiera regresar a la universidad o tomar algún otro curso que amplíe sus conocimientos. Al mismo tiempo, no deberíamos jamás subestimar lo que podemos aprender de nuestros clientes y colegas. Antes mencioné que normalmente no es fácil ubicar una traducción dada en un único campo específico. Quizás sería más exacto decir que incluso una traducción altamente "especializada" podría requerir conocimientos de una amplia variedad de áreas diferentes. Es poco probable que este "conjunto" de habilidades se enseñe en muchos cursos, de modo tal que la experiencia es igualmente valiosa. Esa es la razón por la que cualquier plan de Desarrollo Profesional Permanente diseñado por las Asociaciones de Traductores debería tener la precaución de tomar en cuenta este tipo de destreza y experiencia. Es también el motivo por el cual la especialización no académica

puede ser tan útil como un curso formal, si no más. Pero ninguna es más "de-seable" que la otra. Aunque hagamos una elección activa al inscribirnos en un curso, podemos y necesitamos hacer elecciones activas en cuanto a cómo en-caminar nuestra propia experiencia profesional. Pero no quiero negar la posibilidad. La especialización puede simplemente "suceder". De la misma manera que acontece con las oportunidades. Es cuestión de estar en el lugar y el momento indicados. Hay que preparar el terreno para que surja la oportunidad. Pero también hay que estar preparado para aprovecharla cuando surja. Tome mi propio ejemplo. Jamás quise especializarme en el área bancaria y financiera, pero hace 15 años la compañía de traducción para la que trabajaba recibió una importante prueba de traducción en ese campo y me preguntó si me animaba a traducirla. Acepté y antes de tomar conciencia, era el responsable de todas las traducciones del italiano al inglés de ese cliente. Como traductor independiente, unos años después, me contactó un banco importante que con el tiempo se transformó en uno de mis clientes habituales. Mi trabajo para ellos atrajo a otra serie de clientes importantes dentro del área a través de las recomendaciones. Ahora bien, ¿lo planeé o simplemente "sucedió"? No podría honestamente decir que lo planeé. Sin embargo las habilidades que había desarrollado seguramente ayudaron en ese primer proyecto, al igual que la investigación y estudios que encaré con posterioridad. La estrecha relación que mantengo con mis clientes también fue de gran utilidad. De modo tal que creo que uno debe jugar un rol activo aunque las circunstancias e incluso el "azar" tengan también una parte.

—Una vez, usted dijo que se debe elegir un área específica que le sea afín a su gusto o preferencia e intelecto: en su opinión, ¿cómo debería un traductor seleccionar el área de especialización?

—Esto continúa lo expresado con anterioridad perfectamente. Lo que quise enfatizar en la frase que usted cita es que nosotros tendemos en gran medida a tener más éxito si nos especializamos en algo que nos gusta. La especialización puede ser un proceso largo y el placer nos dará la fuerza para seguir. Además, un traductor novato puede no tener mucha idea de dónde espe-

cializarse si considera que es una sombría decisión comercial a largo plazo, pero seguramente sí tendrá una idea cabal de lo que le gusta. Eso puede ser un buen punto de partida además de satisfactorio. Permítanme ser específico una vez más, que resulta más claro y más ameno. Muchos de nosotros somos independientes y la independencia debería ser divertida. Si no lo es, tendríamos nosotros la culpa. Mi área más importante de especialización es la de las comunicaciones corporativas y la publicidad en particular. De hecho, mi trabajo como traductor me llevó a la publicidad como carrera, y la mayoría del trabajo que hago es de director creativo y redactor ¿Cómo hice esta elección? En cierto sentido, no la hice. Simplemente me gustaba traducir publicidad. Esto era exactamente lo contrario de lo que le sucedía a todos los que trabajaban en el estudio de traducción en el que yo me desempeñaba por ese entonces en Italia. Por lo tanto, toda vez que era necesario traducir del italiano al inglés, el trabajo venía hacia mí. Luego de varios trabajos de este tipo para Lamborghini, me pidieron que yo mismo hiciera el trabajo de redacción, en vez de el de traducción. Así me lancé en publicidad, pero igualmente y más importante aún, obtuve la experiencia de especialista 'en el campo' que necesitaba para ser un verdadero 'especialista en publicidad' en el mundo de la traducción. Hemos hablado de la experiencia en traducción y los cursos para graduados y posgrados, pero no de esto, que es más importante en muchos aspectos. Mi breve historia de redactor en gran medida conlleva los mismos mensajes que mi historia bancaria. Tienes que preparar el terreno para que se dé la oportunidad y luego sacar provecho de ella cuando viene. También nos muestra algo más: que en muchos aspectos definitivamente no hay un sustituto para esta experiencia 'en el campo'. Algunos traductores tienen esa experiencia porque eran corredores de bolsa o contadores o cirujanos o provenían de cualquier otra profesión antes de ser traductores, pero también se tienen que seguir pasos para adquirirla de otra forma. Una excelente forma de lograrlo es trabajar dentro de la empresa un día a la semana, por ejemplo en una compañía dentro de nuestro campo de especialización, contribuyendo a que esta empresa se beneficie con nuestra pericia intercultural mientras ganamos una experiencia invaluable al

“No hay razón por la que un traductor que haya decidido especializarse en física nuclear no debiera regresar a la universidad o tomar algún otro curso que amplíe sus conocimientos. Al mismo tiempo, no deberíamos jamás subestimar lo que podemos aprender de nuestros clientes y colegas.”

observar y asimilar el discurso y las prácticas de la profesión o industria típicas del país de la lengua meta. No sé si esto responde a su pregunta. Quizás no. Lo que en realidad digo es que la elección de un área de especialización puede, en muchos casos, ser simplemente algo que usted 'aprende sobre la marcha', y que estar abierto a las oportunidades y la experimentación contribuirá a ese proceso. Hay tres puntos a los que usted deberá prestar atención: aquello que le gusta, aquello en lo que es bueno, y qué oportunidades se le presenten. Muy posiblemente, estos puntos sean mutuamente excluyentes, y si usted se promociona activamente encontrará uno o dos campos que combinen los tres.

—¿Cuál es la diferencia, en cuanto a la exactitud y a la confiabilidad, entre una traducción realizada por un traductor profesional y aquella producida, por ejemplo, por un ingeniero bilingüe especialista en el área temática, pero no traductor?

—No me gustan las generalizaciones, pero, como dije anteriormente, una traducción efectiva requiere de una combinación de distintas habilidades. La principal de ellas es la capacidad de escribir clara y efectivamente en la lengua meta, así como también la de capturar cada prioridad y matiz en el texto fuente. Combinar todas estas habilidades es bastante complejo, y no hay nada que impida que un ingeniero bilingüe especialista pueda poseer todas ellas. En caso de no ser así, la traducción resultante podrá ser terminológicamente exacta, pero difícil de entender, o quizá, resulte ambigua. Muchos ingenieros con un co-

nocimiento profundo de su disciplina no siempre están capacitados para escribir bien, así como muchos investigadores especialistas muy renombrados no siempre son excelentes maestros. Por otra parte, es bastante probable encontrar a un ingeniero especialista bilingüe que tenga el conocimiento y la experiencia cultural combinados con una buena habilidad comunicativa. Si éste fuera el caso, nos encontramos por supuesto con un muy buen candidato a ser un ¡traductor sobresaliente! En efecto, conozco varios excelentes traductores que comenzaron de esa forma.

—¿Se puede también desarrollar la especialización mediante un nivel de graduación o posgraduación sistemático académico en el Reino Unido? ¿Existen cursos de especialización, maestrías o doctorados, en las universidades del Reino Unido?

—La respuesta sintética a esto es: no muchos, aunque el número se está incrementando. La dificultad radica en encontrar a los especialistas adecuados para dictar los cursos por el salario ofrecido, así como también —y tan difícil como lo dicho anteriormente— que exista un número suficiente de alumnos interesados para que todo resulte financieramente viable, incluso para la institución académica.

—¿Qué debería estudiar un traductor para obtener una especialización profesional competente? ¿Teoría de la traducción? ¿Análisis del discurso? ¿Una disciplina - medicina, finanzas?

—Realmente no creo que haya una respuesta simple a esto. No existe una solución "talle único". Muchos traduc-

tores no consideran que la Teoría de la Traducción o el Análisis del Discurso les sean de utilidad. Otros, sin embargo, notan que es justamente lo que necesitan para ayudarlos a concentrar su atención en el texto de manera más efectiva como traductor, y así ofrecer un mayor valor agregado a sus clientes. Sin embargo, en este caso, estamos hablando de cómo trabajar como profesional eficiente, no acerca de la especialización. Los cursos de especialización en determinados ámbitos, como la medicina, o las finanzas, o cualquier otro, pueden ser de gran ayuda, dependiendo de la persona y, ciertamente de la confianza en sí misma. Muchos traductores son perfectamente capaces de llevar a cabo una investigación especializada en un campo muy específico por su cuenta, como por ejemplo una rama de la oncología. Esta puede ser, en realidad, la mejor opción, ya que los cursos "de especialistas" pueden tener un enfoque mucho más amplio que el necesario (aunque los tutores que se encuentran en esos cursos pueden guiarlos de una manera maravillosa y ahorrarles mucho tiempo). Por otra parte, otros traductores no poseen la confianza o las habilidades de iniciativa propia para incrementar su conocimiento, y, en este caso, encontrar un curso es, sin duda, la mejor solución. No obstante, como su pregunta anterior sospechaba, y mi respuesta confirmaba, no hay en el mercado muchos cursos de especialización para traductores. Entonces la respuesta dependerá también de dónde viva cada uno y en qué se quiera especializar. A menudo, el único apoyo especializado disponible —y puede ser excelente— se encuentra en las redes de especialistas de nuestras asociaciones de traductores. Finalmente, la única respuesta breve es, una vez más, "depende". Pero cualquier carrera es así. Se necesita ser conscientes de las opciones disponibles. Hay que aprovechar todas las que se presenten, y hacer un "marketing" profesional intenso. Hay que estar atentos cuando surge una oportunidad y no huirle. Hay que ser flexible y aun cambiar los planes que hubiéramos hecho en función de nuevas

oportunidades. Sobre todo, hay que ser conscientes de que se está interactuando en un escenario cambiante, y no quedarse en la idea de una única solución, ya sea estudiar teoría de la traducción, o análisis del discurso, o ciertamente un curso formal.

—¿Ha realizado alguna vez cursos de especialización de manera virtual (e-learning)? Si así lo hizo, ¿ha obtenido resultados satisfactorios?

—En lo que respecta a la formación de traductores, el "e-learning" está dando sus primeros pasos, pero sin duda ofrece enormes beneficios tanto a quienes trabajan en forma independiente como a los formadores, debido al costo-beneficio y flexibilidad que permite. Mi propia experiencia, tanto dentro como fuera del campo de la traducción, es que el "aprendizaje combinado" (blended-learning), que fusiona el e-learning con clases presenciales y contacto entre pares es posiblemente igual de atractivo y mucho más eficaz. Que las asociaciones de traductores, otras asociaciones industriales, instituciones académicas y compañías de software de traducción trabajen en forma conjunta a fin de aumentar substancialmente el apoyo disponible y de ayudar a elevar los estándares en la profesión, ofrece un enorme potencial.

—Que limitar las áreas de especialización puedan en realidad ampliar las posibilidades laborales de un traductor podría sonar como una paradoja. ¿Cómo obtienen los "traductores generalistas" (los traductores sin experiencia suelen serlo) la noción de que la especialización es necesaria y rentable a la vez?

—Creo que ellos, en su mayoría, la adquieren de sus colegas. No hay nada como una charla sincera con un colega que nos alerta de "que estamos abarcando demasiado" para darnos cuenta del valor de la especialización. Y por supuesto, sucede lo mismo con los elogios que nos hacen tomar conciencia de nuestras fortalezas en un área en particular. Igualmente importante, además

de un gran estímulo, es enterarse de cómo la especialización le ha permitido a un colega incrementar notablemente su trabajo e ingresos, sin dejar de mencionar su satisfacción laboral.

—¿Cuál es o debería ser el rol de las organizaciones profesionales con respecto a la "especialización"?

—De alguna manera, ésta es una continuación de su última pregunta. Las asociaciones de traductores juegan un enorme papel al reunir colegas que, de lo contrario, se sentirían aislados en su vida profesional. Intercambiamos opiniones y experiencia mediante entrevistas como ésta, artículos en nuestras revistas, charlas en congresos, en iniciativas tales como los "talleres de fin de semana de la ITI" donde los colegas se reúnen y trabajan en un texto determinado y exploran sus desafíos en forma conjunta, así como también a través de cursos y programas organizados, como por ejemplo el "Grupo de Apoyo entre Colegas", que utiliza Internet como medio fundamental. En este último, un grupo de traductores noveles es conducido a través de una serie de módulos durante varios meses, para que aprovechen los conocimientos y se enriquezcan con el debate de un grupo de colegas con gran experiencia. Las asociaciones de traductores tienden a ser débiles en lo que respecta a las comunicaciones con el "mundo exterior". Podríamos hacer mucho más para aclarar el valor que un profesional competente aporta a los negocios de sus clientes. El público en general y el mundo de los negocios apenas llegan a comprender el potencial estratégico de los servicios interculturales. Esto se debe en parte a que tanto los estándares de traducción como las expectativas continúan siendo bajas, pero también porque la mayoría de las personas no son conscientes de las diferencias culturales aun cuando éstas tienen un impacto adverso en su percepción de un producto, servicio, marca o país, y nosotros, como profesión, todavía no estamos transmitiendo esos mensajes con la debida eficacia.