

HOSPITALIDAD: REMEDIO PARA LA FRAGILIDAD HUMANA

HOSPITALITY: REMEDY FOR HUMAN FRAILTY

Cervantes – Barragán, Hilda Leticia*

Universidad Panamericana. Campus Guadalajara. México

hcervan@up.edu.mx

Resumen

Al inicio del Siglo XX, cuando surge el personalismo, se presentan dos grandes movimientos, el individualismo liberal y los totalitarismos, indiferentes a la persona. En la actualidad el fenómeno de despersonalización, sigue vigente y desfigura el valor de la persona; olvida su origen y vacía de sentido el contenido de la noción. Así, en consecuencia, se pierde el sentido genuino de la hospitalidad y se oferta a cambio, una especie de “hospitalidad en lata”, dando paso a la globalización de la indiferencia donde se agrandan las diferencias multiculturales, se crean barreras que provocan soledad y enajenación. En el ámbito de la educación, no se puede olvidar que la hospitalidad mana de la dignidad de la persona y se orienta a ella, sin embargo no todas las personas saben cuidar y por esto se trata de una asignatura pendiente. En este artículo se propone una reflexión centrada en la persona, como fuente y fundamento de la hospitalidad, con el afán de enfocar y dar un giro hacia el humanismo en la vida cotidiana, atendiendo las necesidades de los otros, que como yo son vulnerables y están necesitados de protección y cuidado. La fragilidad de los vínculos humanos es una característica de nuestro siglo y por esto un escenario favorable para la hospitalidad.

Palabras clave: Educación, actitudes, cuidado, relaciones interpersonales, calidad de vida

Abstract

At the beginning of the twentieth century, when the personalism emerges, two great movements, the liberal individualism and totalitarianism, were indifferent to the person. At present the phenomenon of depersonalization, continues and distorts the value of the person; it forgets its origin and meaning, thus leaves empty the contents of the notion. Therefore, the genuine sense of hospitality is lost and is offered in return, as “canned hospitality”, leading to the globalization of indifference where multicultural differences become enlarged, creating barriers that cause loneliness and alienation. The field of education cannot forget that hospitality flows from the dignity of the person and focuses on it, though not all people know how to care and so this becomes a pending subject. In this paper I propose a reflection centered on the person as the source and foundation of hospitality, in an effort to focus on and take a turn toward humanism in everyday life, serving the needs of others like us that are vulnerable and require protection and care. The fragility of human bonds is a characteristic of our century and therefore a favorable scenario for entertainment.

Keywords: Education, attitude, care, interpersonal relationships, quality of life

*Licenciada en Pedagogía y Maestra en Historia del Pensamiento. Línea de Investigación: Antropología y Familia. Profesora de Antropología en la Universidad Panamericana, *Campus Guadalajara*, en el área de Posgrados del Departamento de Humanidades. Su tesis de Maestría *Carácter y promesa en la forja de la identidad*, fue publicada en 2011.

Recibido: 27 de Julio 2015 / **Aceptado:** 25 de Agosto 2015

Introducción

La hospitalidad en nuestros días, está despojada de su sentido genuino, reduciéndola a una mercancía, a una colección de accesorios de lujo, o a un servicio que se proporciona cuando se paga de contado o mejor si ofrece la garantía de una tarjeta de crédito. Este fenómeno de despersonalización olvida el origen, que radica en brindar protección al que lo solicita.

Desde esta perspectiva, el planteamiento de acogida propio de la hospitalidad, carece de compromiso ante las necesidades del otro, y causa perjuicio en la noción de huésped (Zagal y Etienne, 2005). En consecuencia del olvido de la persona, se agrandan las diferencias multiculturales, los individuos experimentan la soledad y se sienten ajenos, cuando en realidad se deberían sentir más cercanos en la era de las conexiones, redes y de la movilidad social. La actitud solipsista es un obstáculo para la plenitud humana, pues se pretende construir la realidad de forma aislada. Asimismo se observa, como la solidaridad, la compasión y la amistad declinan por un liderazgo competitivo, por el afán de eficacia y por la falta de compromiso e individualismo, dando paso a la globalización de la indiferencia.

En este artículo, se propone una introspección centrada en la persona, como fuente y fundamento de la hospitalidad, con el afán de enfocar las labores de cuidado, hacia un humanismo en la vida cotidiana, donde predomine la donación y la entrega, la reciprocidad y la correspondencia. En suma: un “corazón atento” a las necesidades de los otros, que como yo, están necesitados de protección y cuidado. Se trata de priorizar a la persona, como lo propone la filosofía personalista.

Hospitalidad : remedio de la fragilidad humana

Frágil es todo el que cuenta con nosotros; él espera nuestra ayuda y nuestros cuidados, confía en que realmente le

atenderemos y le ayudaremos. Este vínculo de confianza es fundamental. (Paul Ricoeur, 2000, p. 134)

En gran medida, el desarrollo de una nación está dependiendo de la industria de la hospitalidad y de la familia, por su relación con la felicidad y la vida. Con rigor, se afirma que la felicidad reclama, la presencia de alguien y por eso necesitamos del trato con los demás, la *convivencia*. En su libro *La felicidad humana* Julián Marías (1987), insiste en esto, centra la plenitud de la persona en el encuentro, es decir la fuente principal de felicidad está en las personas y no en las cosas.

Por otra parte, también comenta que la realidad personal tiene un carácter argumental y se proyecta hacia otras personas (Marías, 1987). Este despliegue vital tiene un sentido, un fin: crecer y desarrollarse, para llegar a la perfección de que se es capaz. Cuando se analiza como por mediación de otros factores, acontece el crecimiento de los distintos seres vivos, y se observa su ritmo cíclico y armónico. También se está en condición de observar la insuficiencia en los habitantes de la aldea global, entonces así se corrobora la necesidad de estima, de cuidados para atenuar las penurias y ser soporte, a modo de fundamento, en el crecimiento y desarrollo humano.

La vulnerabilidad, a la que hace referencia Marías (1987), utilizando diversos adjetivos entre los que destaca la condición del hombre como ser menesteroso, deficiente e indigente, nos sitúa y hace posible reconocer al ser humano como capaz y falible, que no busca el límite, sino que se encuentra con él. Se está ante un hecho que acontece indefectiblemente en la vida, arraigado en el ser personal desde su origen. La vulnerabilidad es carencia ontológica, acompañada de carencias de tipo físico o material. En resumen: la persona humana en tanto que es realidad encarnada, necesita resolver sus necesidades para poder ser (Torralba, 2003), para crecer y madurar a lo

largo de toda su vida, con empeño personal en la forja del propio carácter.

En este contexto, la hospitalidad aparece en el horizonte como esperanza, a modo de remedio para la insuficiencia humana, también se considera una tarea o asignatura pendiente, pues no todos saben cuidar, y hay que aprender a hacerlo, como propone la llamada *Care Ethics*. Reivindica la relevancia del cuerpo humano, especialmente en su dimensión vulnerable y revaloriza la capacidad empática para captar otras realidades o necesidades corporales del ser humano. Sitúa al cuidado no como una actividad natural o una inclinación, sino principalmente como un trabajo lleno de racionalidad y de libertad (Chirinos, 2012), tomando en cuenta que en el mundo contemporáneo, el cuidado está en muchas acciones humanas y atraviesa todas las dimensiones de la realidad humana.

El cuidado consiste en acompañar a la persona, en su paso por la vida y por esto no se trata de un asunto puntual a resolver, es algo más profundo. Es una actitud que brota del interior de la persona, *caring about*, y se proyecta en una acción, *caring for*, asumida como tarea que exige compromiso e implica dedicación para lograr el bienestar de la persona. Es fidelidad a la persona concreta, develar la presencia en su rostro y atenderle en todas sus dimensiones. Saber cuidar requiere tacto y arte para tratar a cada uno, no puede ser considerada una actividad grupal o masiva. Así mismo, cuando se cuida a alguien, se debe tener presente, la contribución en su trayectoria personal y por eso estar dispuestos a desarrollar las competencias asertivas y cultivar el respeto, junto con la capacidad de comprensión y la capacidad de compartir.

La base de estas actitudes está en el reconocimiento del ser humano y en la confirmación de su identidad específica, con su historia, tradiciones y cultura. Al cuidar se posee la experiencia profunda, que genera *un nosotros*, esto es, una experiencia humana

esencial, donde hay un elemento de elección que surge después del encuentro. Se afirma a la persona como única e irrepetible y es entonces mayor fuente de felicidad.

Relaciones intersubjetivas en la industria de la hospitalidad

La hospitalidad no es un acto de creación, sino un acto de acogida. En la hospitalidad, lo creativo es el modo de acoger, pero no el hecho mismo de acoger. (Francesc Torralba, 2003, p. 147)

Una de las exigencias éticas fundamentales que tejen la vida de los hombres, es la hospitalidad considerada una virtud, pues configura el carácter de la persona que la ejerce (anfitrión) e impacta, dejando huella, en el desarrollo armónico del que lo recibe (huésped, comensal, paciente). Los trabajos que se refieren al cuidado de las personas son necesarios y no deben concebirse como un método o estrategia de mercadotecnia. Algunos identifican la hospitalidad como excelencia (*arete*) del carácter, es decir como disposición de ánimo para tratar al que me resulta ajeno, al extraño (Zagal y Etienne, 2005).

La hospitalidad requiere la práctica de la acogida, es su acto, y radica en el reconocimiento del otro, de su existencia, de su dignidad e insuficiencias. Estas necesidades pueden ser tan variadas, como personas hay en el mundo. “La acogida es una relación intersubjetiva, donde entran en juego, al menos dos actores, el anfitrión y el huésped. No es una relación sujeto-objeto, y menos aún objeto-objeto” (Torralba, 2003, p. 32). Es una relación de alteridad donde se interpela el rostro del otro, y establece un verdadero encuentro que nos capacita para desterrar la indiferencia.

Encontrarse supone un trato exquisito, donde prevalecen las buenas maneras, manifestación del valor al que se refieren y no un simple subordinarse a reglas de convencionalismo social. Encuentro es tratar a una persona, digna en sí misma, con interés,

seriedad y respeto; supera la monotonía, el estrés y el cansancio, las relaciones frívolas e irónicas fruto de una personalidad poco controlada y sin cultivar (Martí García, 2004). Cuando se quiere institucionalizar la hospitalidad, en un determinado ambiente, hace falta disponer de forma positiva nuestro carácter, esto entraña la voluntad de compartir con la intencionalidad de buscar el bien del otro, su promoción, bienestar y salud. También es necesario un trabajo bien realizado, apto para mostrar lo intangible, que ponga acento en los detalles, y sea capaz de sorprender a quien lo recibe. Un trabajo capaz de transformar un paraje inhóspito en acogedor. Esta tarea cotidiana consiste más en actitudes, que en la materialidad de las cosas, necesarias para un servicio de calidad.

La hospitalidad también puede ser definida como *movimiento extático*, esto quiere decir, que tiene su punto de arranque en el yo, y su punto de llegada es el otro; dicho movimiento presupone la apertura originaria del hombre y la práctica de la virtud de la hospitalidad donde el anfitrión sale de su espacio al encuentro del otro. Y donde también el huésped desarrolla el movimiento extático, pues le implica salir de sí mismo en busca de amparo, salvando así su precariedad (Torralba, 2003). En este movimiento la intencionalidad cambia mirando al huésped o al anfitrión, se actualiza en el encuentro.

Otro aspecto a considerar es la hospitalidad como un movimiento libre. Esto debido a que supera la barrera del yo y quiere salir al encuentro del otro, entraña apertura intencional de nuestra decisión. Concretamente, este matiz, se traduce en la vida cotidiana como superación de la visión personal, flexibilidad para modificar un programa o plan de trabajo del acontecimiento o evento, superación de prejuicios y amplitud de horizonte. Si el movimiento extático es tal, los actos de hospitalidad enriquecen la personalidad de cada uno, no la niegan o

diluyen, por el contrario forjan la identidad personal.

En la ética de la hospitalidad, no solamente es importante el movimiento, también interesa el fin (*telos*) o el para qué de dicho acto de hospitalidad. Con el anhelo de construir entornos de hospitalidad se hace referencia a algunas de las actitudes claves. Manteniendo como punto de partida que la hospitalidad implica una salida sin regreso y que la persona humana es falible, se debe tomar en cuenta la fragilidad humana, para evitar los intereses de carácter egocéntrico, privilegiando una respuesta original que es don para el otro.

Esto requiere *educación de los afectos*, aceptando el reconocimiento y la estima, sin caer en deseos o falsas pretensiones e inclusive en una teoría de la acción donde el ser, tiene lugar privilegiado sobre el hacer y sobre el haber. En caso contrario esto nos podría llevar a un estado de indisponibilidad radical, sin creatividad y estéril, ausente de esperanza, sin sentido. Hay una pérdida de ser, deshumanización que ancla en una “atonía espiritual”, donde la persona se percibe incapaz de salir al encuentro del otro y está como paralizada de impulsos generosos que le impiden mirar y actuar (Cervantes, 2011). Entonces, resulta oportuno privilegiar la disponibilidad como la respuesta libre a quien espera de nosotros.

Al llegar a este punto, me detengo a considerar dos aspectos. Primero: la disponibilidad como actitud de la persona, que pide llegar desprendido sin empobrecimiento para poder darse. Así, para poder entender y llevar a la acción esta disposición, interesa pensar al hombre como agente de lo que es y de lo que hace, invitando a colocar en segundo plano la satisfacción personal, al deseo que “va de prisa y sin rumbo” e irrumpe provocando tensión con las exigencias de la vida laboral y específicamente en la industria de la hospitalidad. Este talante también se conoce como *solicitud con y para el otro*, apela a la responsabilidad que se plantea

en términos de reciprocidad y fragilidad humana. Cuando se hace énfasis en la responsabilidad del hombre falible, adquiere relevancia la esfera de la afectividad, acrisola el proceso que hace más cálido el *don de sí*, contiene a la pasión y a la presión, se niega a la violencia que destruye a la persona (Cervantes, 2011).

Dicho lo anterior, entendemos la acogida como actividad pasiva, en cuanto que la actuación que se exige no es convencional. No consiste en hacer múltiples actividades, en desplazarse de acá para allá, en moverse, sino en vaciarse, en dejar tiempo y espacio al otro en mí (Torralba, 2003). Así es como la disponibilidad, también nos capacita para dialogar con el otro, en un auténtico dejarse llevar, saliendo así del propio yo.

Interesa comprender que la condición de posibilidad para la escucha de calidad, se establece cuando se puede responder adecuadamente a las necesidades del otro. Si solo se habla, pero no se escucha, difícilmente puede haber diálogo. Así, se concluye que el diálogo solamente es efectivo cuando el huésped puede expresarse y el anfitrión practica la escucha. Esta apertura dialógica, es originaria y, en ocasiones puede estar perturbada por el exceso de actividades que impiden a las personas contemplar, ser receptivos a lo que los rodea y por esto no penetrar la realidad. La contemplación y la escucha son condiciones ineludibles para la acogida (Moratalla, 2013).

El segundo aspecto, a considerar es la disponibilidad como *ética de los acontecimientos*, se hace siguiendo el planteamiento de Daniel Innerarity (2008) en su libro *Ética de la Hospitalidad*, y con el bagaje de la Antropología de Paul Ricoeur. Ahora bien, cabe iniciar de forma interrogativa, con las siguientes preguntas ¿en qué consiste la ética de los acontecimientos? ¿Cuál es el planteamiento que se propone? Comienzo mencionando que el modelo narrativo presenta el acontecimiento de una manera particular:

Mientras que, en un modelo de tipo causal, acontecimiento y ocurrencia permanecen indiscernibles, el acontecimiento narrativo es definido por su relación con la operación misma de configuración; participa de la estructura inestable de concordancia discordante característica de la propia trama; es fuente de discordancia, en cuanto surge, y fuente de concordancia, en cuanto hace avanzar la historia. (Ricoeur, 1996, p. 140).

La trama de nuestra vida está compuesta de odiseas, grandes o pequeñas, donde es primordial la capacidad de respuesta, debido a que muestra la figura de nosotros mismos. La persona no es distinta de sus experiencias, adquiridas en el campo de la interacción; la identidad narrativa enlaza la síntesis de lo heterogéneo que comparte el régimen de identidad dinámica (Ricoeur, 1996). En este segundo punto quiero referirme a la disponibilidad como *capacidad de respuesta* a los acontecimientos, que irrumpen en nuestra vida, en el trabajo y desalinean lo programado, suscitan conmoción y producen ruptura de expectativas.

Si en el origen de la hospitalidad está el aprendizaje de lo nuevo, el contacto con lo distinto, el acoger al extraño y la armonización de lo dispar... entonces, se abre el paso a la *ética de la hospitalidad* concebida como *ética de la contrariedad*, interesada más por la posibilidad de dejar abierta la posibilidad de conmoción, que en plantear iniciativas y asegurarse contra la irrupción de lo inesperado (Innerarity, 2008). Es receptividad y no abdica de la razón, es estar accesible a los requerimientos del mundo y no controlando el mundo, es estar atento a lo distinto de uno mismo y no a sí mismo.

Reflexiones conclusivas

En el mundo globalizado se está instalando la cultura de la indiferencia, y parece que la aldea global no es el hogar para todos, se trata acaso de una paradoja que propone la indiferencia como categoría

ética fundamental. Dejemos hablar al hombre por sí mismo, no cabe flaquear, hay que atender a su llamado y ser capaces de aceptar la condición que se establece -la hospitalidad -. Reconocer al otro -contar con su valía- mostrarse de acuerdo con su nobleza, y en la práctica tratar al otro como un fin en sí mismo y no como un medio. Sin olvidar que la indiferencia es más fuerte que la tolerancia, la primera implica ausencia y todos los seres humanos estamos necesitados de protección y cuidado para alcanzar un desarrollo armónico y equilibrado.

En la ausencia del otro se experimenta un estado de incertidumbre, que deja huella en los destinos individuales, en las trayectorias en ocasiones caóticas y discontinuas. Por lo tanto, si nuestra instalación en el mundo tiene estructura de recepción y encuentro, lo lógico es que hagamos nuestro mundo más habitable. Un hábitat capaz de dar luz y calor a todos, que en algún momento somos extranjeros.

La hospitalidad garantiza la convivencia y la concordia, está relacionada directamente con la voluntad de compartir, es en estricto sentido disponibilidad para salir al encuentro de los otros, con el propósito de buscar su felicidad y su promoción; su bienestar y su salud. También se debe moldear la capacidad de respuesta, entendida como la disponibilidad para acoger los acontecimientos que la vida nos ofrece, con cuidado.

El auténtico humanista, se instala en el tiempo y cuenta con él como espacio para elegir y tomar postura, no declina su ánimo. Tiene carácter y es capaz de proyectar su vida, asentando su historia. La apuesta, es cuidar el mundo.

Se propone enaltecer al hombre y desplegar la capacidad de alegría y gozo frente a la existencia del otro. A los profesionales de esta industria, se les ha entregado el don y tienen como tarea cuidar la vida, mantenerla y hacerla crecer, también prodigar cuidados de reparación y restablecimiento de la salud.

Es todo un desafío hacer este mundo más humano. La educación para el cuidado, cultivando la virtud de la hospitalidad, es un reto para la familia y resulta una tarea prioritaria.

Hace falta un mundo accesible, en el que las instituciones se caractericen por su hospitalidad, por la forma de acoger al otro superando la lógica de la diferencia y valorando lo que une. Cabe recordar, que el trabajo cotidiano, es una contribución directa e instituye un ambiente hospitalario óptimo para el desarrollo de la persona.

Por último, es preciso recordar que el liderazgo en las instituciones de servicio, consiste más en acrecentar las disposiciones personales que en modificar estructuras materiales, supera la técnica que es necesaria y se centra, como diría Carlos Llano (2001), en la *proximidad*, haciendo posible el encuentro humano y facilitando el cultivo de tres valores: la confianza, la alegría y la amistad, esto sin olvidar que la acogida requiere cobijo, techo, un lugar simbólico y afectivo.

Referencias bibliográficas:

- Cervantes H. Carácter y promesa en la forja de la identidad. Algunas consideraciones a partir de la Antropología de Paul Ricoeur. Saarbrücken: Editorial Académica Española. 2011, 95 p.
- Chirinos M. La revolución del cuidado: una propuesta para el desarrollo sostenible, En: INALDE Business School- Facultad de Psicología- Universidad de la Sabana (Eds). Sostenibilidad, cuidado y vida cotidiana. Colombia: Fundación Universidad de la Sabana. 2012, p. 167-179
- Innerarity D. Ética de la hospitalidad. Barcelona: Península. 2008, 345 p.
- Llano C. La hospitalidad como una necesidad esencial del ser humano. Revista Hospitalidad ESDAI, 1, enero-junio 2001: 41-103.
- Marías J. La Felicidad Humana. Madrid: Editorial Alianza. 1987, 385 p.

- Martí García M. El encuentro. La autenticidad de la palabra. Madrid: Ediciones Internacionales Universitarias. 2004, 112 p.
- Moratalla A. El arte de cuidar. Madrid: Rialp. 2013, 251p.
- Ricoeur P. Sí mismo como otro. México: Siglo XXI. 1996, 415 p.
- Ricoeur P. Tiempo y Narración. México: Siglo XXI. 1995, 371 p.
- Ricoeur P. Retos y esperanzas de nuestro común futuro. Transcrito en Rigobello A. El porqué de la filosofía. Madrid: Caparrós, Colección Esprit. 2000, 138 p.
- Torralla F. Sobre la hospitalidad. Extraños y vulnerables como tú. 2ª ed. Madrid: PPC Editorial. 2003, 206 p.
- Zagal H y Etienne J. Sobre la hospitalidad, Cuadernos de Persona y Sociedad. México: Universidad Panamericana, Facultad de Filosofía. 2005, 53 p.