

Ética Humanismo y Sociedad

Acogida hogareña

Dr. José Carlos Bermejo

Religioso Camilo. Director del Centro de Humanización de la Salud. Tres Cantos, Madrid España.

Reception and Linens

Viajo mucho. Sí. Esto me permite, entre otras cosas, apreciar lo que significa ser hospedado en los más variados lugares y de las más diferentes formas. Es obvio: no hay como estar fuera para apreciar lo que significa estar en casa, con la rutina personal del propio hogar, los referentes habituales, las personas que inspiran confianza, la silenciosa convivencia con la dosis de salud de la que cada uno es capaz de hacer experiencia.

Con ocasión de la enfermedad, si algo inspira confianza es que uno sea atendido con aires familiares, hogareños, en lugares acogedores, humanizados. Quizás los criterios de la arquitectura hospitalaria y la humano-relacional se han ido centrando más en el modelo biomédico que en la acogida de la persona enferma y su familia.

¿Nuevos aires?

En los últimos años, las diferentes voces que reclaman humanización, los modelos que se definen a sí mismos como centrados en la persona (en salud y en intervención social), las corrientes de psicología humanista o más integradoras, reclaman variables de atención en los que la acogida, la hospitalidad, ocupa un lugar relevante.

Los hospitales, como también los centros de servicios sociales, así como los profesionales que trabajamos en ellos, corremos el riesgo de dejarnos habitar por modelos biologicistas, centrados en las necesidades biológicas (¡tan importantes!) y materiales, así como en las psicológicas. Pero considerar que el destinatario de la atención es una persona, no termina de calar en sus implicaciones de acogida hogareña.

Afortunadamente van surgiendo reclamos de humanización, reclamos de la importancia de la hospitalidad compasiva, como referente ético, que evoca la experiencia de que “nada humano me es ajeno” y que despliega una nueva responsabilidad empática, una nueva manera de concebir la acogida en los procesos asistenciales y de cuidados físicos o psicológicos.

Pero todavía nos queda mucho por recorrer en la necesaria humanización de las instituciones y los modelos de ayuda en la vulnerabilidad humana. Convertir el hospital en un hogar, la residencia de mayores en una casa acogedora, la atención psicológica en un cuidado personalizado, es un reto por el que cada vez más personas se apasionan.

Hospitalidad hogareña

Lévinas define la hospitalidad como la acogida de aquel diferente a mí. Y la acogida es una práctica que requiere el reconocimiento de las necesidades del otro, de su dignidad y su diversidad. La acogida puede considerarse como tal cuando el ser humano es tratado como un fin en sí mismo y no es cosificado. Quizás por eso, Javier Gafo evocaba como primer problema ético en el mundo de la salud la deshumanización, y refería como contenido básico de la misma, la despersonalización en la relación.

Al ejercer la hospitalidad compasiva, se invita al otro extraño a formar parte del propio mundo, a abandonar la esfera pública para conocer el terreno de la privacidad. En este sentido, la hospitalidad funciona como punto de intersección entre lo privado y lo público. La acogida hace que el extraño deje de ser extraño y el que acoge se haga con la rica extrañeza de la vida y la considere como oportunidad de aprendizaje.

Entre el otro extraño y el huésped nace un vínculo de afecto como consecuencia de la hospitalidad, una *relación de ayuda* que Laín Entralgo llamará “amistad médica”, que hace al anfitrión más vulnerable y nos llevará por eso a utilizar la metáfora del *sanador herido*. Si la hospitalidad compasiva se produce, ambos protagonistas se expresan con libertad y el encuentro resultante altera positivamente la identidad de ambos.

En el esfuerzo que Torralba hace de aproximación al concepto de hospitalidad, afirma que la hospitalidad puede definirse como “el movimiento extático que realiza el anfitrión con respecto al huésped y que tiene como finalidad la superación de los prejuicios, la recepción y la escucha del otro y la metamorfosis del otro extraño en el tú familiar”; es, en el fondo, el esfuerzo del movimiento inicial de la actitud empática.

Centrándonos en la finalidad de una institución o servicio de ayuda en la enfermedad, sea hospitalario, de acompañamiento en counselling (Centro de Escucha), centro de servicios sociales, etc., consiste en salir al paso y paliar las formas de vulnerabilidad del ser humano. Se trata de suplir el propio hogar cuando la vulnerabilidad impide estar en él. Por eso, la clave de control de calidad de estos servicios sería la pregunta: “¿Te has sentido como en casa?” Y la respuesta debería

oscilar en dos enfoques de la pregunta: a nivel de atención personal y a nivel de disponibilidad del espacio.

Escucha acogedora

La acogida de la hospitalidad exige que uno esté atento incesantemente a la meteorología del corazón del otro. La experiencia de sentirse o no acogido está relacionada con diferentes variables y sentidos. Hay una acogida espacial, una acomodación al universo del lenguaje, una acogida en la intimidad del corazón...

No habrá palabra oportuna y hospitalaria si no está profundamente arraigada en la gran clave de la hospitalidad, que es la escucha activa en la que se encarna el comportamiento compasivo y la empatía terapéutica. Sentirse escuchado, comprendido en el mundo de los sentimientos, ser captado en el voltaje emocional con que uno vive, ser visto con el ojo del espíritu, son frutos de la hospitalidad compasiva. Entre el anfitrión y el huésped, el juego de miradas revelará la calidad del contacto (visual) que estamos dispuestos a tener, la calidad de la comunicación que pretendemos desplegar en la acogida.

Acoger es un arte. Uno percibe inmediatamente si hay disposición a la acogida en el otro. Como también percibe si molesta, si tiene que hacer un esfuerzo acelerado por acomodarse a las normas del lugar y de las personas que están allí donde llega. Los mensajes suelen ser percibidos de manera

clara: “eres bienvenido” o bien “molestas y te tendrás que amoldar”.

Los seres humanos disponemos de dos hermosas antenas parabólicas llamadas orejas (patenas me gusta a mí llamarlas), para disponernos a recibir la experiencia única de quien llega. Así, ser escuchado es sentir una entrañable acogida para el mundo más íntimo y personal, ser comprendido en la especificidad de la propia experiencia, hacer experiencia de la terapia de la solidaridad emocional. No se consigue con la frase hecha, por muy cariñosamente que se pronuncie o estudiada y dibujada de sonrisa que esté. El interés de una persona por otra se percibe por la autenticidad de los modos.

Y es que, el corazón también tiene heridas que esperan ser vendadas con las vendas de la mirada, con el suave unguento del contacto físico, con la palabra y el tono calibrados adecuadamente, con la proximidad generada por todos los sentidos transformados en terapia eficaz para la enfermedad de la exclusión o del sentirse foráneo en el mundo.

Quien es acogido nunca viene con “las manos vacías”. El que pide posada -de cualquier tipo que sea- nos regala la posibilidad de desarrollar nuestra humanidad. Acoger ayuda a crecer al que acoge. Escuchar ayuda a humanizarse al que escucha. Mirar bien sana la vista del que mira. Aliviar al prójimo ennoblece al galeno. Cuidar nos hace humanos. Y esta oportunidad la da el huésped que, con su vulnerabilidad, se hace fuerte ante la aparente fuerza del posadero. Somos todos sanadores heridos que, en el encuentro, tenemos la posibilidad de crecer.