

**DIMENSIÓN RELACIONAL DE LA ACOGIDA**

Olga Araújo Perazzolo<sup>\*</sup>  
Marcia Maria Cappellano dos Santos<sup>\*\*</sup>  
Siloe Pereira<sup>\*\*\*</sup>  
Universidade de Caxias do Sul - Brasil

**Resumen:** *El trabajo se estructura bajo la forma de construcción teórica en la interface entre psicología, turismo y desarrollo humano y social. La construcción teoriza sobre la naturaleza psicológica del turismo y sobre un nuevo concepto para la acogida, distinto de las perspectivas pragmáticas y de las contribuciones del pensamiento filosófico en el área. El concepto amplía el entendimiento actual del proceso de acoger definiéndolo como un fenómeno resultante de la interacción dialéctica que involucra el deseo del sujeto que acoge y el deseo del sujeto que es acogido, en una trama relacional en que ambos se alternan en los polos de la relación. A partir de herramientas básicas del aparato teórico de la Psicoanálisis, particularmente de orientación bioniana, el texto propone reflexiones con base en el supuesto de que, en la acogida, se actualizan todos los fenómenos que subsidian el crecimiento del hombre en su proceso de desarrollo psicosocial.*

**PALABRAS CLAVE:** *turismo, psicología, acogida.*

**Abstract:** *Relational Dimension of Welcome. This paper is structured in the form of theoretical construction at the interface between Psychology, tourism and human/social development. The construction theorizes on the psychological nature of tourism and on a new concept of welcome, distinct from pragmatic perspectives and philosophical contributions in the area. The concept changes the current understanding of the process of hosting, defining it as a phenomenon resulting from the dialectical interaction between the desire of the host and the desire of the guest in a relational frame in which both take turns at the poles of the relationship. From basic tools of the theoretical framework of Psychoanalysis, primarily Bionian guidance, the text offers reflections from the assumption that in the hosting context get into action all phenomena that subsidize the growth of man in the process of psychosocial development.*

**KEY WORDS:** *tourism, psychology, reception*

---

<sup>\*</sup> Master en Psicología Clínica por el Instituto Superior de Psicología Aplicada de Lisboa, Portugal, y en Educación por la Universidad de Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil. Actualmente se desempeña como profesora e investigadora en la Universidad de Caxias do Sul, Brasil. E-mail: oaperazz@ucs.br

<sup>\*\*</sup> Doctora en Educación por la Universidad Federal de São Carlos, São Paulo, Brasil, y Master en Letras por Pontificia Universidad Católica de RS, Porto Alegre, Brasil. Actualmente se desempeña como profesora, investigadora e coordinadora del Master en Turismo en la Universidad de Caxias do Sul, Brasil. E-mail: mcsantos@ucs.br

<sup>\*\*\*</sup> Master en Psicología Clínica y Psicopatología por el Instituto Superior de Psicología Aplicada de Lisboa, Portugal, y en Educación por la Universidad de Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil. Actualmente se desempeña como profesora e investigadora en la Universidad de Caxias do Sul, Brasil. E-mail: spereira@ucs.br

## **INTRODUCCIÓN**

Las proposiciones presentadas en este trabajo abordan la acogida definiéndola como proceso que viabiliza la atención de las demandas de los que acogen y de los que son acogidos, teniendo en cuenta dos supuestos: el primero se refiere a la comprensión de que el turismo es una expresión del deseo humano de conocer, de saber; y el segundo considera que el saber procurado se construye por medio de la relación, a través de movimientos de interacción – constitutivos del fenómeno de la acogida –, provocando cambios en los sujetos de la experiencia.

En lo que al primer supuesto se refiere, se argumenta en el sentido de que el turismo es una de las formas a través de las cuales se busca dar destino a lo que Freud (1992a) denominó pulsión epistemofílica (*Três ensaios para uma teoria sexual*), pulsión que transforma en preguntas los contenidos recalcados por la acción del ego, condenando el psiquismo a vagar por el mundo en búsqueda de respuestas para lo que no puede ser conocido. Como alternativa, la dinámica psíquica establece puntos permanentes de atención y de interés volcados hacia el universo externo y desconocido, llenando con saberes el vacío dejado por la represión.

En la secuencia se argumenta en el sentido de que el mecanismo que viabiliza el conocer resulta fundamentalmente de las relaciones humanas. En el origen de esa hipótesis está la comprensión de que el conocimiento surge a partir de movimientos interactivos emprendidos a lo largo de la vida, expresivos de la capacidad de vinculación tal como teorizado por el psicoanalista W. Bion (1991a), por medio del modelo denominado “continente-contenido”. Desde esa perspectiva toda la experiencia emocional en la cual se insiere la experiencia de conocer es derivada, originalmente, de procesos de naturaleza vincular. Así, en las prácticas turísticas el “conocimiento” es producto que deriva de la pulsión de conocer, es la síntesis del placer, es resultado de la interacción entre sujetos que se transforman, en alguna medida, en los cambios de los roles entre acogedor y acogido.

Las propuestas desarrolladas confluyen hacia dos puntos en los cuales se cruzan contribuciones de varios autores relativos a perspectivas teórico-conceptuales del turismo, de la hospitalidad, de la acogida. De ellos se destaca Korstanje (2008, 2009, 2010, 2011a, 2011b) frente al conjunto expresivo de referencias bibliográficas y respectivos contenidos, así como por la proximidad de su pensamiento con algunos aspectos nodales de este trabajo.

Un primer aspecto se refiere a la creencia de que el turismo carece de formulaciones teóricas que establezcan sus bases motivacionales, o sea, que aclaren dimensiones psicológicas intervinientes en la decisión de viajar. En ese sentido, Korstanje (2009: s.p.) retoma las consideraciones de Fernández Fuster mencionando que el fenómeno debe ser visto desde “la vertiente individual, particular, del turista” y destaca que el concepto de la psicología se muestra “como necesario para la determinación de las motivaciones del viaje y las preferencias”. Argumentaciones en ese sentido también son presentadas en el presente trabajo.

Aproximaciones a estas reflexiones con el pensamiento del autor bajo otra perspectiva se identifican en la creencia de que el placer y la curiosidad están en el origen del turismo; si se reconoce que el camino de la pulsión freudiana está orientado hacia la dirección de la búsqueda de satisfacción y que la curiosidad puede ser comprendida como deseo de saber. Aún se evidencia la idea de que el turismo es la ciencia de la hospitalidad así como de que sería por medio de ésta que los puentes con el extranjero podrían ser construidos (Korstanje, 2011b). Se considera que la idea de puentes construidos para el acceso hacia el otro permita suponer movimientos de ida y vuelta de las mentes/realidades y no una vía de mano única. Por lo tanto constituye un desdoble viable de la idea del autor la proposición de que la hospitalidad potencia transformaciones en acogidos y acogedores, si tomados como principio los cambios que marcan la dinámica de las relaciones con repercusiones sobre la totalidad del funcionamiento de mentes, grupos, ciudades y otras dimensiones.

Al fin se ponen de relieve las consideraciones de que hay restricta explotación de la teoría psicoanalítica como modelo de comprensión del fenómeno turístico (Korstanje, 2009), aspecto que este artículo busca explotar. Aunque reconocidas las disposiciones críticas relativas al modelo epistémico de la psicoanálisis, disposiciones que probablemente concurren para que el modelo no sirva a investigadores que privilegian epistemologías más pragmáticas, empíricas y en perspectivas rectilíneas en sistemas metodológicos de investigación.

## **TURISMO COMO EXPRESIÓN PSICOLÓGICA DEL DESARROLLO HUMANO Y SOCIAL**

Desde hace algunas décadas se ha destacado el lugar que el turismo asume en el escenario de la economía mundial. Ese fenómeno está asociado a una confluencia de factores que involucran desde avances tecnológicos, particularmente en el rubro de los transportes y de la informatización, hasta modelos de relación y difusión globalizada de la información, generando volumen expresivo de negocios y de recursos, situando la práctica turística como la tercera fuerza económica lícita del mundo. Documentos de la Organización Mundial del Turismo – OMT (como la Agenda 21 para la Industria de Viajes y Turismo para el Desarrollo Sustentable, divulgada en el 1996, y el Código Mundial de Ética del Turismo) refuerzan la importancia del fenomenal conjunto de actividades involucradas en ese segmento para la transformación de economías y sociedades, la promoción de la inclusión social, el incremento de recetas, inversiones, trabajo y renta, la preservación del medio ambiente y de la cultura. Ese potencial, a pesar del predominio del consenso acerca de la esencia interdisciplinaria del fenómeno, acaba redimensionado el turismo como área que orbita de forma predominante en el universo económico-administrativo, caracterizado por la lógica de las oportunidades de negocios, de las estrategias comerciales y gerenciales de los estudios micro y macroeconómicos -entre otras vertientes- manteniendo en menor escala espacios y potencialidades investigativas involucrando otras áreas.

Pero, en la transposición del turismo hacia el complejo terreno de las prácticas institucionales y sociales emerge la necesidad de que se profundicen discusiones y se incrementen tesis

conceptuales involucrando las personas que protagonizan historias y vivencias turísticas de forma a que sean erguidos pilares capaces de sustentar la comprensión de las acciones/motivaciones humanas y consolidar procesos que se dan en el cotidiano.

En ese sentido, la vertiente socioeconómica del turismo no puede estar disociada de las otras áreas que disponen de herramientas propias para el examen de diferentes perspectivas del fenómeno. Se trata, antes, como propone Rabuske (1993), de buscar respuestas sobre lo qué es el hombre en su totalidad y en su finalidad, y no solamente de definir o conceptualizar un papel social, o representación.

Además Campodónico & Chalar (2011) proponen que los individuos, en la calidad de sujetos, deban ser considerados como el centro de los estudios turísticos. Según estos autores existirían por lo menos cuatro categorías o ejes que integrarían la construcción de un marco conceptual para las investigaciones en el área: tiempo, espacio, motivaciones y actividades. Cada uno de los ejes tiene diferentes niveles y dimensiones, relacionándose unos con los otros, y presentando múltiples variables, conforme atiendan a diferentes características de impacto, manifestaciones y modalidades que les están implícitos y afectan cada uno de ellos.

En relación al eje de las motivaciones, los autores destacan que

*...las motivaciones son el principal elemento diferenciador del turismo como campo disciplinario. Son las razones que generan el desplazamiento, pero también las que permiten elegir determinados destinos y actividades. Según Um & Crompton (1992: 435), las motivaciones son los factores internos que se definen como los beneficios y ventajas que los individuos buscan cuando deciden visitar un destino. Las motivaciones son cambiantes y dinámicas como todo proceso psicosocial, dependerán del segmento etario al que pertenezca el individuo, de su lugar de origen y fundamentalmente de su capital cultural, así como de las condiciones socioeconómicas de su vida cotidiana. Son un elemento importante del capital humano pues son ellas las que permitirán llevar adelante actividades emprendedoras e innovadoras (Campodónico & Chalar, 2011: 1317).*

Así, sin descalificar aspectos de cuño pragmático hay que ver el humano como valor esencial y edificante del turismo, como eje de sus políticas, planes y emprendimientos públicos o privados; hay que ampliar el campo de su alcance teórico en direcciones que abarquen nuevas dimensiones, de forma a que deje de ser un fragmento predominantemente socioeconómico y se consolide como objeto de estudio cuyo examen sea además efectivo por medio de lentes de investigación de las diferentes áreas, y, entre esas, la psicología.

Una reflexión adicional en la dirección de aproximar la psicología y el turismo, más allá de las perspectivas más tradicionales de aplicación de conceptos, puede ser promovida a partir de la idea

de que la motivación intrínseca y constitutiva del hacer turismo está asentada en la concepción de que, en el cerne del proceso que mueve los sujetos, está la metáfora del deseo.

La perspectiva de la metáfora del deseo dimensiona el entendimiento del hacer turismo como motivado por el impulso por el conocimiento/experiencias en su forma más primaria, tal como presentada en el concepto de pulsión epistemofílica propuesto por Freud (1992) en el texto “Três ensaios para uma teoria sexual”, del 1926. El tema es también abordado a la luz de las contribuciones lacanianas, particularmente en la perspectiva de la pulsión escópica. La pulsión epistemofílica o impulso por conocer, experimentar, aprender, activado a partir de vivencias psicosexuales estructurantes, es entendido por Freud como derivación de experiencias que integran el proceso de formación, en la perspectiva de la constitución del sujeto como sujeto social. Observado de esa forma, es posible atribuir nuevos significados para los movimientos de personas y grupos a lo largo del tránsito humano por la historia, determinados o no por demandas de seguridad y suministro. En ese sentido, antes de ser un fenómeno directamente vinculado al campo administrativo; de ser resultante del efecto de acciones de persuasión de ventas y de *marketing*; de ser consecuencia de esteras de modismos y de estrategias de tramas económico-comerciales, la motivación a la búsqueda del “nuevo” estaría sustentada por la demanda por conocer “otro lugar”, donde el objeto original no puede ser identificado. Ese impulso concebido en el terreno psicoantropológico tal como se caracterizan en la esencia la contribución del psicoanálisis, apunta hacia caminos que llevan a la construcción simbólica del hombre, en búsqueda interminable de lo que no puede ser conocido.

Maffesoli (2001) presenta un concepto que, aunque originariamente centrado bajo un otro punto, permite potencializar la comprensión de lo que se está proponiendo. Se trata de la “pulsión de errancia”, del deseo de otro lugar, del amor por el longinquo, del nomadismo asentado en los recuerdos continuos de la poca permanencia de las cosas, del viajero que constituye su subjetividad, sus memorias, sus conocimientos con el otro, en otro lugar.

En base en la perspectiva de esa motivación primaria se podría afirmar que todo movimiento da vida psíquica en la dirección del externo a si propio sería una forma de turismo, y todo impulso desencadenado en la dirección de transformar, de dar destinos al “no saber”, integraría sistemas complejos que inducirían los sujetos, por el imaginario, a espiar, buscar sentidos, jugar con los elementos apropiados del mundo sensible, propiciando avances en el desarrollo humano, perpetuando deslices de significaciones y fomentando la salud psicosocial.

Korstanje (2009: s.p.) propone la relación entre turismo y placer. Partiendo de una retrospectiva histórico-filosófica y estructurando la argumentación por medio del bosquejo psicoanalítico, el autor defiende que “es posible que el placer y el turismo estén estrechamente emparentados”, de tal suerte que el placer podría “diferenciar al turismo de la migración propiamente dicha”. En esa perspectiva, el placer movilizaría los sujetos para el viaje, el deseo de placer sería el elemento que anticipa el comportamiento. En el turismo, por lo tanto, los movimientos humanos en búsqueda de experiencias

placenteras, de vivencias con perspectivas positivas, distinguirían el desplazamiento turístico de otros tipos de desplazamiento.

Esa perspectiva constituye un terreno fértil para que germine la idea de, que de los placeres humanos posibles conocer es el que impulsa el hombre hacia el desconocido. Esa idea puede asumir mayor fuerza si se considera al turismo desde la perspectiva de la Organización Mundial del Turismo (OMT), es decir como movimiento de personas a lugares diferentes a los de su residencia habitual, o sea como desplazamiento en dirección a otro lugar que no es el estable, el de vivienda física y psíquica, marcando aquel que se desplaza como el “extranjero”, como aquel que “no conoce la lengua y las leyes del sitio al cual no pertenece”, tomando por préstamo consideraciones de Derrida (2003) sobre la hospitalidad. La mirada curiosa del turista buscaría “fuera” de sí, en otra cosa, lo que no puede ser encontrado donde está.

Es interesante observar que el término “divertimiento” -frecuentemente asociado al contexto motivacional del turismo- significa salir, separar (Korstanje, 2009). A la vez, divertir incluye, por principio, un estado de gozo, un placer, o no se concretiza como diversión. Por lo tanto, hay una conexión intrínseca entre la diversión, el placer y el movimiento de separar, de salir de sí, de llevar la mente y el cuerpo a algún lugar en búsqueda del que no está “aquí”.

Desde esta perspectiva el turismo se caracterizaría como siendo cualquier desplazamiento del sujeto en dirección a alguna cosa que su arsenal mnémico-cognitivo no reconoce pero que puede anticipar y a la cual busca dar sentido de forma virtual, físico y corporal, o imaginariamente.

El proceso de desplazamiento acompañó la historia humana, y al desplazarse el hombre aprendió y transformó saberes a través de las relaciones y cambios establecidos, garantizando la manutención y la reinención de la vida singular y colectiva. Ese proceso puede también ser comprendido a la luz de la perspectiva teórica de la neotenia, presuponiendo que los vínculos humanos son imprescindibles para promover aprendizajes y su transmisión, llenando con saberes el lugar filogenético abierto de la especie. Según Carvalho (1999: 87),

*La neotenia humana o juvenilización es un proceso hipercomplejo (Morin). Lorenz y Gehlen nos enseñan que el hombre es un ser abierto para el mundo, [...] un aprendiz por curiosidad activa, un lúdico-explotador, un ser permanentemente incompleto e inacabado, por lo tanto, un ser del acaso [...].*

La disposición para las relaciones, como condición que garantiza desarrollo y el aprendizaje necesario a la sobrevivencia humana, desde hace mucho se la viene considerando. Las reconocidas contribuciones de Norbert Elias (1994), relativamente a los dispositivos vinculares asociados a las tensiones sociales; los de John Bowlby (1990), sobre la teoría del apego; los de Donald Winnicott (2000) sobre la preocupación materna primaria; los de Wilfred Bion (1991c) sobre la capacidad de

*rêverie*, constituyen ejemplos que aclaran los esfuerzos retados en la dirección de teorizar sobre la importancia de las relaciones para la transformación de los sujetos, por la vía del aprender.

La acogida o la hospitalidad (tomados aquí con el mismo sentido) es el centro en la secuencia de esas reflexiones. Son conceptos marcadamente vinculados al universo estructural y funcional de la perspectiva turística que cuenta con importante soporte teórico en el campo filosófico, pero que puede y debe recibir también contribuciones aportadas por la psicología.

### **ACOGIDA: UN FENÓMENO RELACIONAL**

El término “hospitalidad”, concebido con el mismo sentido de acogida, rememora por lo menos dos significados distintos y antagónicos que remontan a la historia de los pueblos y sus prácticas: de un lado, la idea de alojamiento, de acogida; de otro, la idea de hostilidad.

Entre los celtas, por ejemplo, los cambios de presentes que garantizaban el libre acceso en áreas de diferentes grupos (Korstanje, 2010) son indicativas de las estrategias adoptadas para minimizar la hostilidad que, por principio, predominaba entre los pueblos; hostilidad expresiva del deseo de preservar perteneces y espacios, estableciendo condiciones para el tránsito y para la inserción de extranjeros en los grupos que se apropiaban y/o habitaban determinadas áreas.

Otra idea evocada por el término es la de reciprocidad propuesta por Mauss (2002). La reciprocidad, aunque concretada en los cambios y prácticas económicas conforme estudios realizados en la Polinesia, Melanesia y noroeste americano se refiere, principalmente, a la dimensión moral y tienen como objetivo incrementar la amistad, desencadenar sentimientos de gratitud y respeto mutuo. En la esencia y en el desdoblamiento del proceso de dar-recibir-retribuir estaría el establecimiento de relaciones, la intensificación de vínculos sociales, la consolidación de las prácticas de sociabilidad. Los cambios no son solamente materiales, sino principalmente espirituales, afectivas y fraternas. En un sentido similar el antropólogo británico Marshal Sahlins, conforme mencionado por Korstanje (2011a), propone que el principio de la reciprocidad es la base del orden político de las sociedades con reflejo en la estructuración de su economía, comprensión que se aplica a perspectivas que engloban al turismo y la hospitalidad en el escenario contemporáneo.

Por lo general se acostumbra atribuir el origen del concepto de acogida u hospitalidad a las prácticas de recepción generosa del pueblo hebreo. En la Grecia antigua la recepción de los extranjeros que llegaban principalmente por ocasión de la realización de los juegos olímpicos era marcada por una calurosa acogida que involucraba alimentación, descanso y acompañamiento del visitante. Pasados tantos siglos, en la actualidad, la hospitalidad aún puede ser definida como acto de acoger, particularmente centrado en aquel que acoge.

Kant, en *Lecciones de Ética* (2002) y en *la Metafísica de las Costumbres* (2003) aborda la acogida como deber moral, teniendo por supuesto el respeto a persona. Ese abordaje no pone la acogida en énfasis, tampoco el deseo de acoger el huésped. Aborda, efectivamente, el compromiso del hombre con los hombres.

Derrida (2003) presenta una de las más importantes contribuciones en el área. Al reflexionar sobre los diálogos de Platón y enfocar la cuestión de la lengua del huésped y del hotelero, el autor desarrolla una trama filosófica pertinente a partir de ideas que culminan en un horizonte de paz y de tolerancia.

La innovación teórica de Derrida consiste en el desplazamiento de la énfasis de la acogida como proceso que supone la imposición del propio acogedor al otro acogido, para el proceso que supone el reconocimiento y la aceptación del otro en el acto de acoger. Esa perspectiva permite alargar el campo de comprensión del fenómeno.

De eso se desprende que en la base de la acogida estaría la disposición de acoger el otro en su singularidad, de respetarlo, de conocerlo sin imposiciones a priori, de forma “incondicional”. En imponiendo su espacio, sus normas, su cultura, el acogedor estaría acogiendo, apenas, a sí mismo, en la dirección de su propio placer.

Baptista (2002) considera los supuestos relacionales al definir el fenómeno como un modo privilegiado de encuentro interpersonal marcado por la actitud asumida en relación al otro y reconoce esa actitud como evidencia de los trazos fundamentales de la subjetividad humana y de la disponibilidad de la conciencia para acoger. De la misma forma, Gidra & Dias (2004) enfatizan la noción de hospitalidad como evento marcado por la relación especializada entre dos protagonistas.

No obstante, sin tratar de cuestionar o minimizar las contribuciones ya aportadas se entiende que el concepto de acogida puede ser concebido como fenómeno que se instala en el espacio constituido entre el sujeto (singular y colectivo) que desea acoger y el sujeto que desea ser acogido. Y más, en el espacio donde el acogedor se transforma en acogido y el acogido en acogedor, en un movimiento alternado y necesario para que la hospitalidad ocurra.

El sujeto que desea acoger se manifiesta por medio de relaciones interpersonales directas y también por medio de los productos disponibles. Sin embargo, las dimensiones y disposiciones primarias generan comportamientos que por lo general anteceden la relación y están dirigidos al proceso de acoger el otro dentro de sí. Ya el sujeto que demanda la acogida porta expectativas que dan forma y concretan al deseo de ver/vivir “el nuevo”, como alternativa para el placer imposible de ser tomado/conocido en su origen, teniendo como referencia el concepto freudiano de pulsión del conocimiento, o el de pulsión de la errancia, se atribuyendo un sentido de “tránsito por el exilio” – como en el destino de Édipo – al concepto de Maffesoli (2001). En ese contexto, el sujeto que desea

ser acogido es, en esencia, el turista (el extranjero, lo que precisa/quiere estar en otro “lugar” que no es el “suyo”).

Sin embargo, al inaugurarse la relación de la acogida la alternancia movilizada en la dialéctica de los deseos modifica las formas originales de esos emergiendo nuevas demandas y saberes en uno y en otro. Es como si de un contexto marcado por la asimetría lógica de los distintos lugares reales y simbólicos de cada polo de la relación pueda derivar un encuentro con tono por colores propios delimitado por lazos fraternos. Por lo tanto, acogida no sería solamente el acto de acoger suponiendo un único vértice del proceso, tampoco sería la expresión del deseo de uno o de otro sujeto ubicado en cualquier de los polos de la interacción como tampoco sería apenas el producto de la relación directa que aquellos establecen. Hospitalidad o acogida sería, en ese horizonte, un fenómeno complejo y activo que ocurre en un área constituida en la intersección resultante del encuentro dinámico de demandas distintas necesariamente con origen en una perspectiva subjetiva del deseo, orbitado por eventos del acaso.

Eso significa que para que ocurra la acogida ambos sujetos tienen que ajustarse mutuamente a las necesidades del otro, lo que exige de cada uno la mirada de la mirada del otro, el abdicar de la tranquila certeza del saber previo, el ejercicio empático de la comprensión aun que no necesariamente de forma sincrónica en el tiempo y en el espacio. Se trata, por lo tanto, de un tercero vértice diseñado a partir de una cierta dialéctica del deseo como una variancia de las relaciones humanas en el ámbito cotidiano.

Acogida no se muestra así como un acto o una práctica originaria en un único sujeto, tampoco a su disposición para acoger. De este modo acogida se establece de ese modo como fenómeno que siempre involucra dos polos de una relación. Es bajo ese supuesto que se argumenta en el sentido de que para estudiar y conceptuar la hospitalidad es necesario ampliar su comprensión, extrapolar la perspectiva filosófica que mantienen la énfasis en aquel que acoge así como la perspectiva socioeconómica marcada por aspectos técnico-administrativos. La acogida en su expresión genuina, no se efectiva sin la dimensión de la interacción, sin la experimentación del placer y de la afectividad, sin la ocurrencia de alguna transformación en ambos los protagonistas de la relación.

Naturalmente las demandas como manifestaciones del deseo son primariamente singulares y remontan a la trayectoria psico-histórica de cada uno. Además, el deseo puede asumir nuevas configuraciones en consecuencia del deslizamiento de significados permitiendo que este se conecte a nuevos contextos, ideas e expectativas, y es en la ocurrencia del encuentro que las significaciones son compartidas.

Con el apoyo en la perspectiva psicoanalítica de Bion (1991a, 1991b, 1991c) cabe afirmar que los procesos de aproximación y transformación se darían por cuenta de la tendencia humana para movimientos centrífugos sucesivos de la vida psíquica a través de mecanismo derivado de la relación

y dirigido para la relación. En ese sentido, el fenómeno de la acogida derivaría del juego dialéctico de discursos que accionan transformaciones en el plan afectivo, cognitivo y relacional.

De los grandes conceptos desarrollados por Bion, dos de ellos hacen particularmente referencia a la argumentación de que la acogida existe en un espacio marcado por el proceso relacional y de que este fomenta el pensamiento y el aprendizaje por medio de la experiencia. Los conceptos son: capacidad de *rêverie* y vínculo. El primero -asociado a la función alfa- se constituiría en una especie de competencia humana para asimilar y transformar ideas, sentimientos, expectativas de otro y devolverlo bajo la forma comprensiva y tolerable, quiere como discurso, quiere como actos/comportamientos. Originariamente se trata de la función materna de interpretar las necesidades del bebé y de devolverlas a través de la relación viabilizando el proceso de pensar y aprender. Cuando hay falla o perjuicio en la capacidad de *rêverie* en las relaciones precoces el aparato psíquico del bebé no puede producir elementos a ser metabolizados impidiendo el crecimiento mental y los elementos rudimentarios del psiquismo se mantienen como “cosa en si misma”.

Para comprender mejor ese fenómeno también es importante hacer referencia al concepto de función alfa. La función alfa sería responsable por la transformación de elementos beta (impulsos rudimentarios) en elementos alfa (precursores de la memoria, del pensamiento inconsciente de vigilia, del pensamiento onírico) viabilizando el crecimiento mental, y la capacidad de *rêverie* sería la competencia materna para acoger los elementos/ansiedades del bebé, para que, a través de la función alfa, pueda transformarlos.

A lo largo de la vida las experiencias reeditan ese proceso a través de las relaciones que los sujetos establecen (con los otros y con si mismos). En ese sentido, la relación de la acogida “adulta” en la esfera del turismo se organizaría muchas veces de esa misma forma a través de la acción de los mecanismos de interpretación y transformación sucesiva de ideas, expectativas y necesidades de uno y de otro. La capacidad de *rêverie* que originalmente está en la base del vínculo materno acaba por integrar la humanidad constituida de los sujetos y se impone como condición esencial para que ocurra la acogida - el hospedar de otro dentro de sí.

La cuestión de la hospitalidad como variante situacional de las relaciones humanas es insinuada por Baptista (2002: 162) a pesar de la marca de la unilateralidad cuando señala que la hospitalidad se da en todas las situaciones de vida y que no se circunscribe a la disposición de recibir/acoger alguien: “Es necesario alargar la actitud de la acogida [...] a todo próximo, sea él el vecino, o colega de trabajo o cualquier otro que cruce nuestro camino”.

En lo que se refiere al segundo aspecto destacado de la teoría bioniana, tres vínculos básicos se establecerán en la dinámica psíquica de los sujetos: amor (L), odio (H) y conocimiento (K). Los vínculos de amor y odio serían, a priori, los que están en la base de los elementos libidinales/pulsión de vida y agresivos/pulsión de muerte conforme la perspectiva freudiana. Por otro lado, el vínculo de

conocimiento sería una forma de pensamiento. Es un pensar que deriva de la búsqueda por conocer otro sujeto (objeto) y de la disposición de otro sujeto (objeto) para ser conocido. De cierta forma ese vínculo permite que el sujeto conozca siempre más y más sobre si mismo y es, en esencia, la interacción vincular que diseña el fenómeno de la acogida. Bajo esa perspectiva se observa que de la relación establecida emergen necesariamente nuevos sujetos, diferentes, transformados.

Así se reitera la pertinencia de la redefinición del acto de acoger como proceso dinámico en que dos polos de una relación se transforman invariablemente, tal como en las palabras de Heráclito, de la Escuela de Efeso (536 a 470), sobre la certeza de que *no se baña dos veces en las aguas del mismo río...*, señalando la naturaleza transitoria y la permanente transformación que opera sobre los fenómenos.

También en esa línea se encuentra el movimiento continente-contenido de Bion, otro concepto que hace explícitos los mecanismos mediante los cuales se dan los cambios internos en los sujetos. Derivado de los supuestos de Melanie Klein relacionados con la identificación proyectiva, la relación continente-contenido puede ser entendido como una especie de juego comunicacional en que los elementos del deseo de un (contenido) son acogidos por otro (continente) interpretados, transformados y devueltos bajo la forma de nuevo contenido a ser también transformado por el primero, accionando nuevos significados y el desarrollo de nuevas ideas (el concepto de idea involucra aspectos afectivos, ideativos y comportamentales). En ese sentido y al igual que en cualquier relación en el campo del turismo las interacciones transformarían a las personas, sus ideas, sus creencias, perspectivas y demandas a partir de “estados de deseos iniciales”. En una interacción genuina no es posible que se hable más de los sujetos del “inicio” pues no serán más aquellos que antes “las aguas del río bañaron”.

## **ACOGIDA Y CAMBIO: EL DESAFÍO DE LA “PRESERVACIÓN” EN LA DINÁMICA DEL TURISMO**

El cambio inevitable a partir de la relación de la acogida debe ser considerado en razón de los desdoblamientos que provoca en el desarrollo de los sujetos y de las sociedades. Se argumenta que no hay “preservación” posible del estado original de aquellos que se involucran en la búsqueda del conocimiento mutuo, o del conocimiento que el otro puede portar/metabolizar para que se torne comprensible. Eso significa apoyo a la creencia de que el turismo interfiere cabalmente en la organización psicosocial de las comunidades ya sea de origen receptora, ya sea de origen de los turistas. El énfasis de Baptista (2002) relativo a la configuración antropológica de los denominados no lugares, dimensiona conforme designación de Auge (1994) la amplitud del contexto en que las interacciones transformadoras pueden ocurrir, abarcando espacios como aeropuertos, estaciones, establecimientos comerciales, plazas, instituciones públicas/privadas etc.

Por otra parte, el entendimiento del cambio inevitable confronta con el supuesto, tal vez prevalente, de que “Acoger el otro como huésped significa que aceptamos recibirlo [...]. Pero, nuestra

casa sigue a ser eso mismo, nuestra casa.” (Baptista, 2002: 162). Se supone que no. La dimensión relacional que marca la acogida tiene como propiedad el efecto de transformar los sujetos en direcciones que acaban por portar en otra tonalidad toda la configuración mental y, por lo tanto, transformar la percepción que los sujetos tienen sobre su casa, sobre sus productos y bienes materiales/inmateriales, sobre sí propios.

En síntesis, la acogida no puede ser entendida como acto pues no es viable su ocurrencia de forma independiente, pero sí como un fenómeno que involucra una relación que provoca cambios. Así se podría hacer referencia a la acogida solamente cuando hay una disposición compartida que señala el encuentro y no cuando alguien en la condición de ciudadano o profesional fue gentil (civilidad, interacciones formales), ofreció su casa (recepción hotelera, turística), mostró/ofreció sus cosas (productos físicos, culturales). Situaciones de ese orden podrían ser caracterizadas como manifestaciones rudimentarias de competencia relacional para la acogida.

La expresión del deseo de acoger en el discurso se da, tal como cualquier discurso, bajo distintas formas. En el caso del sujeto que recibe el turista se destaca el discurso proferido en la relación persona-persona y por medios intermediarios (materiales de divulgación, decoración, servicios públicos y de apoyo, entre otros). Por otra parte, en lo que al contenido se refiere, el significado permitiría identificar la presencia -o no- de un núcleo de invitación a la aproximación del otro que es necesario a la acogida.

La tipología de Plog (2002), particularmente en lo que se refiere a los tipos allocéntrico y psicocéntrico se aproxima a esa idea. La búsqueda por experiencias, la disposición para conocer, la curiosidad y el placer de contactar con personas que caracteriza el tipo allocéntrico difiere diametralmente del tipo psicocéntrico, cuya tendencia es la de buscar destinos ya conocidos, servicios estandarizados, y no se interesan por relacionarse con otros turistas o residentes.

Sin embargo, no hay una tipología que diferencie también la disposición para la acogida por parte de los primariamente acogedores, receptores, residentes y no hay hospitalidad sin que esos protagonicen uno de los polos del encuentro.

En una situación cotidiana del turismo en que hay un incipiente desarrollo de condiciones para que ocurra el fenómeno (en que prevalece una demanda auto centrada) la síntesis discursiva puede ser expresada así: *Yo deseo que mi “producto” sea valorado/consumido; Yo deseo mostrar lo que soy/tengo*. La esencia del discurso expone la demanda del “hospedero” marcada por una disposición rudimentaria para la relación pues no considera la demanda del otro. Muchos procesos intervienen en el origen y en los desdoblamientos negativos de ese nivel de disposición para las relaciones de hospitalidad y es ese nivel que parece prevalecer en el contexto turístico mundial. Las bien conocidas y reiteradas quejas de turistas respecto a la frialdad, intolerancia y al distanciamiento de los

“acogedores” señalan la tendencia de comportamientos dirigidos para el polo inverso al del horizonte relacional.

En la raíz de los desencuentros de deseos que impiden el crecimiento y la transformación mutuos estarían involucrados desde fenómenos –estimulados en la esfera socio administrativa– decisión de la unidad lógica sujeto-trabajo, configurando la acción laboral del “acoger” como fragmento distinto de la vida psicoafectiva hasta perspectivas narcísicas en las cuales la inversión del sujeto es predominantemente circular y tiene por objetivo el retorno directo para él mismo, o sea, el “acogedor” acoge a sí mismo.

Probablemente por efecto de la falta de conceptos compartidos que subsidien estrategias de desarrollo formativo es precaria la etapa de desarrollo de las condiciones relacionales para la acogida entre los profesionales del turismo. Esta es la realidad que con alguna frecuencia sustenta la red de comportamientos y prácticas turísticas/receptivas.

Así, retomando los aspectos relativos a las señales de los contenidos de los discursos cabría afirmar que en un nivel de mayor madurez relacional caracterizado por una “disposición avanzada para la acogida”, el contenido discursivo se expresaría de tal forma que habría una invitación a la genuina interacción estructurada siempre bajo la forma de pregunta: *¿Qué necesitas? ¿Qué deseas?*

Por otra parte, el discurso del sujeto que “inicialmente” está en la condición de ser acogido se instala antes y en la secuencia de los comportamientos que involucran el “encuentro” con el otro. El núcleo expresivo del discurso del deseo inicial de ser acogido podría ser formulado de la siguiente forma: *Yo deseo ver/vivir lo “nuevo”; Yo quiero ser atendido en mi necesidad* (nivel que implica una expectativa específica y personal). Pero al igual que en el caso de quien desea acoger, hay que considerar el desarrollo posible de la disposición para la aproximación y transformación relacional reorientando el discurso para *¿Tú puedes me acoger? ¿Lo qué te gustaría enseñarme?* Observe que, en ambos los casos, las afirmaciones (*Yo quiero*) son formuladas en la primera persona, y las indagaciones (*¿Lo qué tu quieres?*), en la segunda persona, lo que supone un pasaje de movimiento circular auto centrado para el movimiento en que el otro es reconocido, existe y es el objeto principal de la dinámica afectivo-cognitiva.

Desde la perspectiva de las experiencias personales se conoce la importancia que el encuentro asume en la coloración y en la forma de la construcción de los elementos de las memorias de viajes. Los relatos de los turistas, o sus rescates mnémicos, parecen invariablemente expresar la supremacía del afecto, del “contacto humano”, de la empatía en el registro de los placeres en la evaluación interna de lo que fue vivido transformando los sujetos para siempre como ocurre en toda relación. Por lo tanto, en el horizonte de una acogida exitosa existe inevitablemente el desmoronamiento del *status* formal de la hospitalidad y la emergencia de una relación lo que acciona dimensiones del desarrollo y del cambio en ambos los polos de la interacción.

Bajo ese referencial, la dialéctica “acoger/ser acogido”, inherente a la hospitalidad precisa ser concebida en su génesis como una relación que es procesal e incesantemente realizada/construida mediante la participación activa de los diferentes protagonistas originada en estados iniciales de deseos. Así, aquellos que miran/examinan detalladamente son también simultáneamente transformados a partir del cambio que hace operar sobre la realidad del otro. Ambos son protagonistas de la acogida en la medida en que aprenden y se escuchan de forma sensible [re]construyendo la realidad y [re]construyéndose mutuamente. Ambos inducen a cambios internos (sujeto epistémico-psíquico) y externos (realidad/dinámico turístico). Y ambos emergen enriquecidos y fortalecidos de la incursión en el mundo interior de aquel que acoge/es acogido.

Aunque Derrida (2002) camine en muchos aspectos por caminos paradójales, se aproxima al entendimiento propuesto al tratar de definir la cuestión de la pregunta al otro (huésped) pues es el otro que pide hospedaje y es quien debe revelar su deseo en su lengua. Ese aspecto indica, de forma irrefutable, la exigencia de que haya una pregunta, una mirada del hospedero sobre el deseo del huésped/extranjero para que pueda “conocerlo”, para que pueda hospedarlo.

De cierta forma también se podría señalar lo mismo en relación a Lévinas (1988) cuando al hacer referencia a los riesgos que el acogedor debe correr en la recepción del extranjero (posición que guarda proximidad con la perspectiva ética de Kant), destaca el lugar del otro que es diferente, del otro que existe, que es una incógnita, que puede venir a ser conocido pero que debe ser respetado en su diferencia, pues solamente se esta forma se garantizará la diferencia del propio hospedero.

## **PEDAGOGÍA DE LA ACOGIDA Y RELACIONES PROFESIONALES**

Toda acogida genuina carga el potencial pedagógico de ser agente de aprendizaje, catalizador de saberes, promotor de transformaciones de procesos psico-afectivos, cognitivos, relacionales. En ese contexto -y a partir de él- es viable suponer que el desarrollo de la “capacidad de acoger/ser acogido” en el ámbito del turismo invariablemente se constituiría en un proyecto pedagógico de desarrollo humano. Parece viable creer que prácticas “educativas” consonantes con la proposición teórica y que se adelanten a mera exposición/información puedan ser concebidas y implementadas a partir de intervenciones que accionan el pensamiento, facilitadoras de la producción de ideas acerca de las expectativas/deseos del otro (hospedero y huésped) a ser transformados en la dinámica de la interacción.

En cierto modo el paradigma pedagógico posible ya está inscripto en el propio modelo teórico sostenido en la experiencia transformadora de las relaciones. Una metodología volcada hacia el incremento de “una cultura” de la acogida debe contemplar entonces la construcción de “espacios” en que uno y otro protagonista puedan ser construir y “des”construir, puedan permanentemente transformar los ingredientes de la “masa constitutiva” de su subjetividad.

Prácticas pedagógicas de desarrollo de la capacidad de acoger/ser acogido deben y pueden ser desarrolladas sostenidas en el estímulo de la relación, constituyendo una organización en que todos enseñan y todos aprenden, todos se comprometen en reconocer y legitimar la mirada del otro y la búsqueda que éste emprende. Consecuentemente se muestra, pues decir que de él resulta una perspectiva ecológica promotora de un espacio de vida y de salud en ámbito personal y comunitario/institucional.

## CONSIDERACIONES FINALES

La psicología se constituye en una de las áreas fundamentales de sustentación de las bases sobre las cuales son y pueden ser erguidas puentes interdisciplinarias involucrando el área del turismo y el fenómeno de la hospitalidad/de la acogida. Entre las lentes teóricas disponibles el referencial psicoanalítico contribuye de modo particular para la comprensión del fenómeno principalmente de forma humana y relacional que se instala en el proceso de construcción de la singularidad por las vías de la experiencia.

En base a los elementos aquí presentados se encuentra la máxima de que acoger significa establecer relaciones de cualquier naturaleza. Acogida es un fenómeno siempre mínimamente dual en la cual ambos sujetos hospedan el otro dentro de sí en un movimiento dialéctico que gradualmente apunta hacia vínculos fraternos, amorosos, o profesionales en un territorio compartido.

Teniendo eso por supuesto, cabe reflexionar sobre los tantos espacios a ser germinados por las semillas contributivas de la psicología en la dirección de favorecer el florecimiento de perspectivas, saberes y prácticas marcados por nuevas miradas sobre las relaciones humanas en ámbito profesional, en este caso en el ámbito del turismo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Auge, M.** (1994) "Não lugares". Bertrand, Lisboa
- Baptista, I.** (2002) "Lugares de hospitalidade". Hospitalidade. Reflexões e Perspectivas. Célia Maria Dias (Org.). Manole, Barueri
- Bion, W.** (1991a) "Atenção e interpretação. Uma aproximação científica à compreensão interna na psicanálise e nos grupos". Imago, Rio de Janeiro
- Bion, W.** (1991b) "As transformações. A mudança do aprender para o crescer". Imago, Rio de Janeiro
- Bion, W.** (1991c) "O aprender com a experiência". Imago, Rio de Janeiro
- Bowlby, J.** (1990) "Apego". Martins Fontes, São Paulo
- Campodónico, R. & Chalar, L.** (2011) "Hacia la construcción del conocimiento en turismo". Estudios y Perspectivas en Turismo 20(6): 1307-1323

- Carvalho, J. C. P.** (1999) "Anotações sobre aspectos temáticos e contextuais da violência. Vetores sugestivos". *Interface* 3(5): 137-146
- Derrida, J.** (2002) "Torre de Babel". UFMG, Belo Horizonte
- Derrida, J.** (2003) "Anne Dufourmantelle convida Jacques Derrida para falar da hospitalidade". Escuta, São Paulo
- Elias, N.** (1994) "A sociedade dos indivíduos". Jorge Zahar, Rio de Janeiro
- Freud, S.** (1992) "Três ensaios para uma teoria sexual" Edição Standard Brasileira das Obras Psicológicas Completas. Imago, Rio de Janeiro
- Freud, S.** (1992) "Inhibición, síntoma y angustia" Edição Standard Brasileira das Obras Psicológicas Completas. Imago, Rio de Janeiro
- Gidra, G. & Dias, C.** (2004) "Hospitalidade. Da simplicidade à complexidade". Planejamento e Gestão em Turismo e Hospitalidade. Dencker, A. (Org.). Pioneira Thomson Learning, São Paulo
- Kant, I.** (2002) "Lecciones de ética". Crítica, Barcelona
- Kant, I.** (2003) "A metafísica dos costumes". EDIPRO, São Paulo
- Korstanje, M.** (2008) "A new adaptation of attachment theory. Interpreting the logic of travel". *Tourism: An International Multidisciplinary Journal of Tourism* 3(2): 103-111
- Korstanje, M.** (2009) "Nociones de psicoanálisis aplicadas al turismo y al desplazamiento". *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas* 24(4)
- Korstanje, M.** (2010) "Las formas elementales de la hospitalidad". *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo* 4(2): 86-111
- Korstanje, M.** (2011a) "Reciprocity, hospitality and tourism. An examination of Marshal Sahlins's contributions". *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation* 2(2): 89-103
- Korstanje, M.** (2011b) "Turismo. Ciencia de la hospitalidad" *Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo Local* 4(11): s.p.
- Lévinas, E.** (1988) "Ética e infinito". Edições 70, Lisboa
- Maffesoli, M.** (2001) "Sobre o nomadismo". Record, São Paulo
- Mauss, M.** (2002) "Sociologia e antropología. O ensaio sobre a dádiva". Cosac & Naify, São Paulo
- Rabuske, E. A.** (1993) "Antropologia filosófica". Vozes, Petrópolis
- Plog, S. C.** (2002) "The power of psychographics and the concept of Enturesomeness". *Journal of Travel Research* 40(3): 244-248
- Winnicott, D.** (2000) "A preocupação materna primária". Da Pediatria à Psicanálise. Obras Escolhidas. Imago, Rio de Janeiro

Recibido el 09 de enero de 2012

Correcciones recibidas el 09 de julio de 2012

Aceptado el 14 de julio de 2012

Arbitrado anónimamente