

La comunicación intercultural: un desafío para docentes universitarios de grupos multiculturales



Intercultural communication: a challenge for university teachers in multicultural groups

Kenia Díaz Lazo, keniadl75@gmail.com
 Universidad de Ciencias Médicas “Salvador Allende”. Chile.
 ORCID: 0000-0001-5624-3069

Laura Curiel Peón, lauracp@cepes.uh
 Universidad de La Habana. Cuba
 ORCID: 0000-0002-8082-5269

Palabras clave

Comunicación intercultural
 Diversidad cultural
 Educación Superior
 Proceso de Enseñanza y Aprendizaje
 Docente

Resumen: Debido al aumento de la diversidad cultural en las aulas universitarias de muchos países del mundo, el profesorado se enfrenta a una realidad compleja, matizada por una creciente comunicación intercultural que puede verse afectada por barreras derivadas fundamentalmente de las diferencias en los referentes culturales de los sujetos implicados en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje. El artículo que se presenta tiene como finalidad reflexionar sobre la importancia de la comunicación intercultural en la Educación Superior cubana y el rol del docente que se desempeña en grupos con diversidad cultural, donde se incrementan las situaciones comunicativas interculturales. El empleo de métodos teóricos posibilitó la interpretación y el análisis crítico de la información existente sobre los núcleos teóricos abordados en la propuesta. Las autoras realizan una síntesis de estudios cubanos sobre el tema y proponen una definición de este tipo de comunicación. Se exponen además consideraciones sobre el rol del docente en la conducción de la comunicación intercultural en el contexto universitario multicultural

Keywords

Intercultural communication
 Cultural diversity
 Higher Education
 Teaching and Learning Process
 Teacher

Abstract: Due to the increment of cultural diversity in classrooms all over the world, teachers face a complex reality which is characterized by a growing intercultural communication that can be affected for barriers derived from cultural differences among individuals involved in the Teaching and Learning Process. This article is aimed to reflect about the importance of intercultural communication in Cuban Higher Education and about the role of teachers who work with students that are culturally diverse. Theoretical methods allowed critical analysis and interpretation about the existing information gathered for the proposal. Authors develop a synthesis of Cuban studies about the topic. Some ideas about the role of university teachers when managing intercultural communication in multicultural context are exposed.

Cómo citar:

Díaz, K. y Curiel, L. (2022). La comunicación intercultural: un desafío para docentes universitarios de grupos multiculturales. *Revista Varela*, 22(61), 1-7.

Recibido: octubre de 2021, Aceptado: diciembre de 2021, Publicado: 1 de enero de 2022

INTRODUCCIÓN

La concreción del contacto intercultural basado en el respeto a la diversidad constituye una fortaleza para sostener la paz, y con ello, garantizar que la propia diversidad cultural sea un recurso de gran valor para promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas en septiembre de 2015, como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible; con la finalidad de guiar el desarrollo enfocado en las personas, el planeta, la prosperidad, la paz y las alianzas del período 2016 a 2030.

Aprender a convivir en un mundo con una diversidad cada vez mayor se ha convertido en uno de los problemas más acuciantes de nuestro tiempo. A medida que aumenta el contacto entre grupos con diferentes creencias, actitudes y comportamientos, es fundamental garantizar las interacciones positivas ante esas divergencias. Sin dichas interacciones, sabemos que los estereotipos negativos, la discriminación y los conceptos equivocados amenazan con impulsar las quejas que llevan a los conflictos y la violencia, lo que supone un peligro también para los fundamentos del desarrollo sostenible e inclusivo. ([UNESCO, 2019, p. 1](#))

Ante los desafíos propios de un mundo culturalmente diverso; no sería suficiente con identificar o reconocer las diferencias: se necesita un esfuerzo recíproco por encontrar un espacio común en el que se pueda producir el encuentro intercultural. Relacionarse con éxito implica comprender formas de actuar, pensar y comunicar diferentes a las propias; en este sentido, la comunicación intercultural puede contribuir en gran medida a aumentar los vínculos, las conexiones y también la confianza entre las personas; su desarrollo constituye el primer paso para fomentar la interculturalidad dentro de la complejidad de las sociedades actuales.

El desarrollo de habilidades para este tipo de comunicación tiene gran aplicación en distintas esferas tales como la administración de empresas, el turismo, el ejército, la política, la atención a refugiados y de manera muy especial en la enseñanza. A causa del notable aumento de la diversidad cultural existente en las aulas de muchos países del mundo, el profesorado se enfrenta a una realidad compleja, matizada por una creciente comunicación intercultural que puede verse afectada por barreras derivadas fundamentalmente de las diferencias en los referentes culturales de los sujetos implicados en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje (PEA).

Cuba no ha estado exento del incremento de estudiantes extranjeros en sus instituciones educativas; a través de los años y debido a situaciones muy particulares del contexto socio-político internacional, han existido centros educativos destinados a la enseñanza de personas que provienen de otras naciones. Esta tendencia se incrementó en las Instituciones de Educación Superior (IES) cubanas hace algunas décadas, mediante proyectos de ayuda a varias naciones y además se amplió en años recientes con la oferta de carreras autofinanciadas por algunos gobiernos del mundo.

Con el fin de promover entre sus estudiantes el respeto y la aceptación hacia cada una de las culturas representadas en las instituciones educativas y despertar en ellos la curiosidad por establecer la comunicación; el docente necesita repensar su práctica docente, sus estrategias de enseñanza-aprendizaje y analizar su pertinencia de acuerdo a las características socioculturales de los estudiantes con los que trabaja y de sus necesidades como personas y como integrantes de un grupo social particular. Es decir que, los docentes universitarios deben renovar constantemente sus conocimientos y habilidades comunicativas interculturales.

Como antecedentes del tema en el contexto universitario cubano, se conoce que [Jiménez et al. \(2015\)](#), especialistas de diferentes disciplinas de la Universidad de Ciencias Médicas (UCM) de Granma, reflexionan sobre la misión que tiene la universidad cubana de formar profesionales de la salud que respondan a las necesidades de sociedades multiculturales. La investigación determina deficiencias en la formación desde la perspectiva intercultural de directivos, docentes y personal de servicio vinculadas a las estrategias de atención a estudiantes extranjeros.

Por su parte, [Ávila \(2015\)](#) llevó a cabo una investigación que tuvo como situación problemática el insuficiente desarrollo de la Competencia Comunicativa Intercultural (CCI) desde el idioma inglés en médicos cubanos. Se identificó un deficiente conocimiento de patrones de comportamiento relacionados con la comunicación intercultural (verbal y no verbal), que afectaban la adaptación de la conducta a la situación y al contexto intercultural. Mientras, la investigación de [Garbey \(2015\)](#) refiere limitaciones tanto en el uso del idioma como en la comprensión de aspectos culturales en la comunicación intercultural del personal de enfermería que cumple misiones internacionalistas en otros países.

El estudio de [Román \(2017\)](#) se centra en el desarrollo de la comunicación intercultural desde la enseñanza-aprendizaje de la Lengua Inglesa y profundiza en los contenidos cognitivos, afectivos y conductuales necesarios para el logro de un desempeño comunicativo en inglés en contextos interculturales relacionados con la práctica médica. [Brito et al. \(2019\)](#), por

su parte, se centran en el mejoramiento del desempeño comunicativo intercultural de los docentes de la Escuela Latinoamericana de Medicina (ELAM), mediante acciones educativas encaminadas a reforzar los valores y promover actitudes que favorecieran el entendimiento, el acercamiento, el respeto a la diversidad, la aceptación, la integración, la convivencia armónica y las relaciones interpersonales positivas en un contexto educativo de gran diversidad cultural.

Mediante el análisis de estas investigaciones, se observa que el tema de la comunicación intercultural en el entorno educativo de las Ciencias Médicas, es abordado desde el pregrado, mayormente a través de la relación innegable de la cultura y la comunicación en la enseñanza del idioma inglés, atendiendo fundamentalmente la necesidad de formar un profesional de la salud que se ajuste a las condiciones del entorno donde desempeñará su práctica médica. Por otra parte, se identifican también acciones pedagógicas, didácticas y metodológicas en el área de posgrado que otorgan un valor fundamental al buen manejo de este tipo de comunicación en los profesionales que cumplen misión internacionalista.

Muchas de ellas atienden con mayor énfasis las características de la comunicación intercultural en la relación médico-paciente, sin embargo, se aprecia un número más reducido de investigaciones que contextualizan este proceso en las relaciones que tienen lugar dentro del propio PEA, en específico las que acontecen entre profesores y estudiantes de grupos multiculturales. Ante el incremento de estudiantes extranjeros en las aulas universitarias cubanas se hace necesario contribuir al desarrollo de la comunicación intercultural mediante la atención a los docentes que laboran con grupos que presentan gran diversidad cultural, dado el rol que tienen en la conducción y manejo de este tipo de comunicación.

Justamente, este artículo pretende reflexionar sobre la importancia de la comunicación intercultural en la Educación Superior cubana y el rol del docente que se desempeña en grupos con diversidad cultural, donde se incrementan las situaciones comunicativas interculturales.

COMUNICACIÓN INTERCULTURAL, ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE SUS ESTUDIOS

Como resultado de los flujos migratorios, las sociedades han perdido su carácter monocultural. La diversidad de personas que interactúan en diferentes espacios públicos genera una comunicación intercultural creciente. Los estudios sobre Comunicación Intercultural datan desde los años 40 del siglo XX, cuando en Estados Unidos, desde el ámbito gubernamental, se comienza a ofrecer formación lingüística y antropológica al personal diplomático. Así, sin obviar los intereses geopolíticos de trasfondo; la investigación en comunicación intercultural, y la formación intercultural se pusieron inicialmente al servicio de objetivos relacionados muy directamente con las dificultades encontradas por los formadores y por el personal que residía en el extranjero.

Por otro lado, junto a la creación de otras organizaciones internacionales, la creación de la ONU en 1945 y el inicio de sus programas de intercambio entre naciones del mundo, también evidenciaron la necesidad de estudiar la forma de comunicarse entre diferentes culturas. Progresivamente, se fue atendiendo esta temática en diversos contextos del mundo laboral, los servicios públicos, la educación, entre otros.

En los Estados Unidos, los aportes del antropólogo norteamericano [Hall \(1959\)](#), a través de sus estudios de comunicación verbal y no verbal; tuvieron una notoria influencia en las investigaciones debido a sus contribuciones conceptuales. La influencia de [Hall \(1959\)](#) fue determinante durante los años sesenta y setenta del siglo pasado. Mediante la publicación del clásico *Silent Language* en 1959, dio a conocer algunas de las temáticas fundamentales para la comprensión de la cultura y la comunicación; entre ellas, se destacan la connotación de la prosémica como forma de Comunicación no Verbal (CNV) y la introducción de los términos tiempo monocrónico y policrónico y los términos cultura de alto y bajo contexto.

A finales de los años setenta, producto a la dispersión en las perspectivas de estudio de la comunicación intercultural, se manifiesta la necesidad de coordinar desde una aproximación multidisciplinar, las diversas investigaciones con el propósito de poder trazar mejor el campo de estudio. Posteriormente, en la década de los ochenta y hasta los noventa, se desarrollan investigaciones y publicaciones que logran una mejor construcción teórica y metodológica.

En las múltiples definiciones de comunicación intercultural se encuentran elementos comunes, como la percepción de la diferencia y sus consecuencias en la comunicación. [Samovar y Porter \(2004\)](#) creen que se está en presencia de este tipo de comunicación cuando: “un miembro de una cultura produce un mensaje para un miembro de otra cultura, lo que implica la interacción entre las personas cuyas percepciones culturales y sistemas de símbolos son suficientemente distintos como para poder alterar la comunicación” (p. 15). De igual manera, [Vilá \(2005\)](#) señala que: “en la comunicación intercultural intervienen personas con referentes culturales lo suficientemente diferentes como para que se auto perciban, teniendo que superar algunas barreras personales y/o contextuales para llegar a comunicarse de forma efectiva” (p. 64).

El intercambio comunicativo intercultural es un proceso dinámico que se retroalimenta constantemente, en el que coexisten elementos culturales, independientes y distintos, que cada persona (emisor-receptor) puede aportar; es decir, el marco de referencia cultural, en el que cada uno de ellos interpreta el mensaje, puede variar en menor o mayor grado. El contacto entre estas personas puede dar lugar a malentendidos o desacuerdos (distorsión de la comunicación) que muchas veces ocurren debido a obstáculos lingüísticos, pero, también, debido a esos elementos culturales particulares de cada interlocutor, como puede ser la intención comunicativa que se manifiesta al hablar, el nivel de acercamiento o lejanía (distancia social) o las normas convencionales determinadas por cada cultura.

Es opinión de las autoras del presente artículo que, independientemente de que el proceso tiene lugar entre actores sociales culturalmente diferentes (ya sea por su origen, edad, género, clase social u otras razones), no debe ser visto como un proceso de confrontación o enfrentamiento. Como comunicación en sí, cuenta en su estructura con el componente interactivo. En la consecución de acciones conjuntas que permiten el desarrollo de la actividad en común, esa interacción, ciertamente, puede llegar a ser negativa en relación al surgimiento del conflicto, la discordia, la lucha o la incomunicación; no obstante, puede ser positiva en relación a la puesta en común, al diálogo o al acuerdo en las relaciones entre los individuos.

El avance en el desarrollo de este campo se ha ido conformando desde distintas ideas que han aportado diversos especialistas, por ejemplo: lingüistas, en el intento de comprender y dar a conocer la importancia del lenguaje y su rol en las interacciones interculturales; antropólogos, al entender el valor del rol de la cultura en la vida de las personas, así como la importancia de la comunicación no verbal; y psicólogos, al descubrir y comprender aspectos relacionados con el efecto de los prejuicios y los estereotipos en la interacción intercultural, así como la influencia de variables como la nacionalidad, la etnicidad, la personalidad y el género en la comunicación interpersonal.

CONSIDERACIONES DE INVESTIGADORES CUBANOS ACERCA DE LA COMUNICACIÓN INTERCULTURAL

Algunos investigadores cubanos centrados en la comunicación intercultural, asumen las definiciones de autores extranjeros de conocida trayectoria en el estudio del tema. Ello está evidenciado en la obra de [Rodríguez et al. \(2003\)](#), al incluir en su estudio el criterio de [Gudykunst \(1998\)](#), quien otorga relevancia a la presencia de la incertidumbre y la ansiedad en la conversación con extraños como elemento distintivo en la dinámica interpersonal del encuentro, al generar problemas y fallas en la comunicación. De igual modo, [Ávila \(2015\)](#) se identifica con la definición de [Vilá \(2005\)](#), citada previamente en el actual estudio, quien hace referencia al impacto que pueden tener las diferencias culturales de los interlocutores en la eficacia de la comunicación.

Desde otra posición, [Rodríguez \(2003\)](#), miembro fundador de la Cátedra de Estudios Interculturales África-Europa-América de la Universidad de Matanzas, quien posee una amplia producción científica en torno a la comunicación intercultural, estima que cada acto de comunicación humana constituye un acto de comprensión intercultural y puede manifestarse en microcontexto (quienes interactúan forman parte de una misma cultura grupal o nacional) o en macrocontexto (quienes interactúan forman parte de culturas grupales o nacionales distintas, vinculadas a diferentes grupos étnicos o socio-culturales).

El autor alerta sobre la necesidad de contar con una metodología educativa que permita insertar vías para la comprensión y la comunicación intercultural en el sistema de enseñanza cubano, que consideren no solo objetivos y contenidos, sino, también, la conducción de un proceso cultural de interacción humana (en las aulas y fuera de ellas) que no obvie la presencia de perspectivas individuales, grupales y sociales. Aquí se coincide con el autor; en los momentos actuales se precisa de un mayor reconocimiento del proceso de comunicación intercultural en los espacios universitarios. Ello supone un mayor esfuerzo desde el quehacer científico, la docencia y las actividades extensionistas en cada centro, que permita potenciar habilidades comunicativas en los escenarios donde entran en contacto individuos de dos o más culturas.

A través del estudio que se presenta, se ha identificado la prevalencia del interés en este tipo de comunicación por parte de especialistas que atienden el desarrollo de la lengua inglesa con fines generales o específicos, en profesionales nacionales y extranjeros que se forman desde el pregrado y el posgrado en Cuba. Las autoras no desestiman la labor científica desarrollada en este sentido, ya que el valor de la preparación en el dominio de otras lenguas es innegable; no obstante, consideran que para la comprensión de lo intercultural se precisa de una acción y contribución multifactorial en las instituciones, que no dilate la necesaria atención a la diversidad cultural de los estudiantes y la naturaleza de las interacciones comunicativas entre docentes y estudiantes y de estos entre sí.

En el ámbito actual de la formación universitaria cubana de profesionales del sector de la salud, se ha manifestado la necesidad de comprender el proceso comunicativo intercultural. Dada la creciente participación de dichos profesionales en entornos asistenciales y educativos con características culturales diversas, algunos investigadores han conceptualizado la comunicación intercultural, aunque principalmente vinculada al desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje del idioma inglés. Tal es el caso de [Román \(2017\)](#), quien considera a este tipo de comunicación como:

Un proceso de reconstrucción y extrapolación de significados y sentidos en la interacción entre personas que intervienen en los servicios de salud y poseen orígenes y experiencias socioculturales distintas, mediado por el conocimiento de los componentes culturales que comparten o no y que se refleja en el nivel pragmático–discursivo del uso del inglés con fines médicos. (p.44)

La definición destaca la incidencia del conocimiento de componentes culturales por parte de las personas que intervienen en el encuentro comunicacional. Si se tiene en cuenta que personas de diferentes culturas tienen distintos marcos de referencia para entender y visualizar el mundo, entonces sus creencias, sus valores y sus ideologías también marcaran la diferencia. Sin embargo, opinan las autoras de la propuesta, el concepto refiere solamente las diferencias en cuanto a origen y vivencias de quienes se comunican, pero no incluye la perspectiva de la interacción desde el punto de vista del acercamiento significativo entre estas personas que, aun cuando son culturalmente diversas, pueden arribar a la comprensión mutua sobre la base del reconocimiento y, también, de la aceptación del otro más allá de las diferencias.

Por su parte, desde su análisis dentro de un contexto similar y también dirigido al manejo de la lengua inglesa, [Rojas \(2011\)](#) señala que:

La comunicación intercultural es aquella que ocurre entre personas de culturas diferentes, en la que se deben tomar en cuenta el conocimiento de aspectos culturales de la propia cultura y de otras, el uso de habilidades verbales y no verbales que evidencien un sentimiento afectivo ante la cultura diferente, el respeto, la aceptación y el entendimiento; lo que implica la adaptación a la situación, al momento y al contexto. (p.38)

Se concuerda con este criterio, ya que, en el proceso comunicativo intercultural, el conocimiento de elementos culturales que tenga el individuo para relacionarse con el otro cultural no será por sí solo el componente necesario para el éxito en dicho proceso, sino que se precisará, además, de una sensibilidad intercultural evidenciada en el respeto, el reconocimiento y la aceptación de la otra cultura. Para ello, cada quien necesita reconocer las actitudes intolerantes en sí mismo, aprender a convivir en la diferencia, saber escuchar a los demás y ponerse en el lugar del otro para así apreciar sus razones y llegar a entenderlas, lo cual puede propiciar que esta relación entre las culturas involucradas salga favorecida o enriquecida, sin que se pierda la identidad propia.

En la actualidad, en los centros universitarios cubanos y particularmente en las universidades de ciencias médicas, donde el estudiante se forma desde la educación en el trabajo (principal forma organizativa del PEA en este tipo de centros), se requiere que la comunicación intercultural sea una experiencia positiva para todos. Las autoras consideran que el proceso de intercambio comunicativo entre individuos de diferentes culturas demanda que quienes interactúan sean conscientes de sus similitudes y diferencias culturales, posean sensibilidad intercultural y se sientan motivados hacia la interacción, así como que alcancen en ella, mediante un uso correcto de habilidades verbales y no verbales, un comportamiento adecuado a su rol, de acuerdo al contexto en el cual tiene lugar el encuentro, superando los obstáculos que se puedan presentar antes, durante y después del acto comunicativo intercultural.

Una inadecuada conducción de la comunicación intercultural en escenarios universitarios puede provocar dificultades a nivel personal cuando aparece la frustración y otros sentimientos de contrariedad. También a nivel de relaciones interpersonales, ya que estas pudieran ser escasas u ocasionales y además a nivel del rendimiento académico y profesional, debido a que el surgimiento de malentendidos provoca interrupciones y pérdida de tiempo durante el desarrollo de distintas tareas. El aumento de situaciones comunicativas interculturales supone un gran reto para docentes que no estaban acostumbrados a grupos con diversidad cultural.

PAPEL DEL DOCENTE ANTE EL INCREMENTO DE SITUACIONES DE COMUNICACIÓN INTERCULTURAL EN EL PEA

En la actualidad, se reconoce que en el PEA; debido al aumento de la diversidad cultural se hace necesario introducir y abordar elementos relacionados con el manejo que hace el docente de la comunicación intercultural. Estudiosos del tema han manifestado sus criterios en relación al impacto que ha tenido la diversidad cultural en las aulas. Al respecto, [Gorski \(2000\)](#) refiere la doble responsabilidad que tiene el profesor al tener que enseñar, y, a la vez autoexaminar continuamente sus prejuicios y percepciones, para lograr establecer una comunicación positiva dentro y fuera del aula.

[Nelson \(2001\)](#) opina que valorar las diferencias raciales y culturales es de vital importancia para que todos los estudiantes tengan las mismas oportunidades. Asimismo, [Sharma \(2005\)](#) sugiere que para desarrollar estrategias de enseñanza y aprendizaje apropiadas sobre la base del intercambio comunicativo intercultural, el profesorado debe conocer y comprender la cultura de sus estudiantes. Otros estudios asumen que un profesor debe ser culturalmente responsable hacia los estilos de aprendizaje y las necesidades de sus discípulos. Por su parte, [Gay \(2010\)](#) considera que la responsabilidad de los docentes pudiera evidenciarse por diferentes elementos tales como:

- la conciencia sociocultural (la manera de pensar, ser y comportarse son influenciadas por la raza, la etnicidad, la clase social y el lenguaje, de manera que un docente debe autoexaminarse para lograr confrontar actitudes negativas hacia alumnos de grupos diversos)
- el compromiso (el desarrollo de habilidades ante su labor como agente del cambio no debe amilanarse ante las posibles barreras u obstáculos en la comunicación)
- el conocimiento de sus alumnos (el interés por aprender sobre las experiencias previas de los alumnos en sus respectivas comunidades, hogares y espacios escolares puede ayudar a construir relaciones adecuadas)

Se está de acuerdo con los autores consultados; el conocimiento de sí y la reflexión autocrítica son factores que van a determinar la manera en que el docente enfrenta esta difícil tarea. Una actitud negativa en el docente, no le permitiría obtener beneficios de la situación que está experimentando; por el contrario, hará que constantemente aparezcan sentimientos de frustración lo cual impactaría desfavorablemente en él mismo, en su colectivo de trabajo y/o en sus estudiantes. Cuando desarrolla confianza y respeto, cuando se preocupa por implicarse verdaderamente en la interacción con sus estudiantes culturalmente diversos y les hace ver su preocupación e interés por ellos, o por los mensajes que le transmiten, estará enfrentando la realidad de una manera más sana, con una actitud más positiva y efectiva.

De igual manera, el conocimiento que el docente tenga de sus estudiantes es de vital importancia para su labor; ya que ello puede generar un liderazgo más positivo y, además, elevar las expectativas académicas en relación a sus estudiantes, independientemente de su procedencia. El autoconocimiento, el conocimiento que se tenga del otro cultural y el potenciar en sí mismo actitudes que favorezcan la calidad y el disfrute de la interacción pueden propiciar que, a través de su práctica pedagógica; el docente llegue a crear o fortalecer en sus estudiantes la conciencia acerca de la importancia de comprender las diferencias culturales y, también, de conocer las implicaciones éticas en la comunicación con otras culturas.

Todo ello a partir del desarrollo de estrategias de comunicación intercultural que permitan, al ejecutar diferentes tareas, establecer un intercambio enriquecedor para todas las partes. En el caso de la enseñanza universitaria, por sus características propias, en cada semestre se generan tanto por parte del docente como del estudiante expectativas mutuas, que se concretan o no, a través de la influencia recíproca entre todas las figuras que intervienen en el PEA. Debido a las diferencias culturales, la probabilidad de que surjan conflictos aumenta. Está en las manos del profesor la posibilidad de crear un clima adecuado que propicie la fluidez de relaciones con los estudiantes y de estos entre sí, evitando un ambiente tenso.

En particular, dentro del contexto multicultural de las UCM cubanas, el docente debe saber asumir también un rol de mediador cultural y tratar de asegurar el entendimiento entre los estudiantes de Medicina y las personas que inciden en su formación o le ofrecen un servicio determinado, así como también los pacientes que llegan a los centros de asistencia médica; teniendo en cuenta que no todos los sujetos de las áreas donde se desenvuelven los alumnos llegan a asimilar la diversidad de la misma manera. Puede predecir o anticipar posibles conflictos explicando la existencia de diferencias en cuanto a concepciones, normas, valores, comportamientos culturales, etcétera.

Por tanto, el profesor debe actuar como facilitador, promoviendo el conocimiento mutuo entre las diferentes culturas. Tiene también la responsabilidad de calmar y alentar a las personas que de alguna manera se vinculan con el alumnado, para evitar los malentendidos. Debe animar al estudiante para que acepte no solo a las personas del país de acogida, sino a los estudiantes que vienen de otras naciones, desarrollando en ellos la tolerancia y el interés o la curiosidad por conocer elementos de las otras culturas para lograr la empatía y el respeto a la diversidad lingüística y cultural. Por otra parte, tiene el deber de fomentar en el alumno, la reflexión sobre la importancia de desarrollarse como hablante intercultural, de orientarlo y guiarlo en el proceso.

CONCLUSIONES

La apertura a realidades diferentes en escenarios universitarios cubanos y la disposición a escuchar otras experiencias sociales y culturales, así como dar a conocer las propias, son las premisas para mantener una comunicación intercultural

que favorezca el respeto a la diversidad cultural. La adquisición y el desarrollo de conocimientos junto al desarrollo de una conciencia cultural crítica, así como de actitudes, vivencias, motivaciones y valores, le permitirá al docente universitario establecer un comportamiento apropiado y efectivo dentro del nuevo contexto multicultural, que se evidencie en una actuación profesional más ética y responsable durante la conducción de la comunicación intercultural en el PEA.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ávila, I. (2015). *La CCI en la Educación Médica Posgraduada a través del idioma inglés: una propuesta para su desarrollo*. [Tesis de Maestría, CEPES].
- Brito, A., Reinoso, C. B. y Valcárcel, N. (2019). Estrategia de superación para el mejoramiento del desempeño comunicativo intercultural de los docentes. *Panorama. Cuba y Salud*, 14(1), 38-40. <http://www.revpanorama.sld.cu/index.php/rpan/article/view>
- Garbey, E. (2015). *Comunicación intercultural en Inglés en la formación de postgrado del personal de enfermería*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Ciencias Médicas de La Habana].
- Gay, G. (2010). *Culturally responsive teaching: Theory, research, and practice* (2da ed.). Teachers College Press.
- Gorski, D. J. (2000). The Effectiveness of Cross-Cultural Training for Expatriates: an assessment of the literature on the issue. *International Journal of Intercultural Relations*, 20(2), 141-165.
- Gudykunst, W. B. (1998). Applying anxiety/uncertainty management (AUM) theory to intercultural adaptation training. *International Journal of Intercultural Relations*, 22(5), 227-250.
- Hall, E. T. (1959). *The silent language*. Doubleday.
- Jiménez, J. D., Izaguirre, R., Guisado, O., Soler, V. E. y Guachs, A. (2015). La multiculturalidad como enfoque para la educación médica superior. *Multimed. Revista Médica. Granma*, 2(1),50-57.
- Nelson, S. (2001). *Training Intercultural skills: Handbook of Social Skills Training*. Pergamon Press.
- Rodríguez, J. L. (2003). *La educación para la comprensión multi e intercultural: un reto cubano hacia el III milenio*. *Intercultur@-net*. <http://www.isftic.mepsyd.es/w3/interculturamet/recurs1.html>
- Rodríguez, R., Gallardo, T. y Roque, Y. (2003). *La comunicación intercultural como base para una comunicación efectiva en las relaciones comerciales: una propuesta de superación para las empresas del SIME*. <http://psicologiacientifica.com/bv/psicologia-210-1-la-comunicacion-intercultural-como-base-para-una-comunicacio.html>
- Rojas, T. (2011). *El desarrollo de la comunicación intercultural en estudiantes de medicina, a través de las asignaturas inglés VII y VIII*. [Tesis de Maestría, CEPES].
- Román, M. (2017). *El desarrollo de la comunicación intercultural desde la enseñanza aprendizaje del inglés con fines médicos*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Camagüey].
- Samovar, L. A. y Porter, R. E. (2004). Intercultural communication. A reader. *Estudios filológicos*, 2(39), 15-39. <http://doi.org/10.4067/s0071-1713200403900019>
- Sharma, S. (2005). *The Education of Culturally and Linguistically Diverse Students*. Virginia Union University.
- UNESCO. (2019). *Fortalecimiento del diálogo intercultural. Sector de ciencias sociales y humanas*. <http://www.es.unesco.org/themes/dialogo-intercultural>
- Vilá, R. (2005). *La competencia comunicativa intercultural. Un estudio en el primer ciclo de la Educación Secundaria Obligatoria*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Barcelona].