

# EVENTO VIRTUAL CIENTÍFICO CULTURAL "PROFESOR ANDUX in MEMORIAM" 2020

## **CULTURA Y COMUNICACIÓN EN LA UNIVERSIDAD MULTICULTURAL**

**Autora: Kenia, Díaz Lazo <sup>1</sup>**

**<sup>1</sup> Licenciada en Lengua y Literatura Inglesa, Profesora Asistente, Departamento de Idiomas, Facultad Salvador Allende, Universidad de Ciencias Médicas de La Habana, Cuba.**

[keniadl@nauta.cu](mailto:keniadl@nauta.cu)

### **Resumen**

Debido al 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 interacciones comunicativas interculturales que se ven afectadas por barreras derivadas de las diferencias en los referentes culturales de los sujetos implicados en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje (PEA). En Cuba, la Universidad de Ciencias Médicas se caracteriza por un incremento en la matrícula de estudiantes extranjeros; por lo que sus escenarios docentes dejan de ser monoculturales. Surge así la necesidad de entender la relación que se establece entre la cultura y la comunicación durante las diferentes actividades en las que participan estudiantes y profesores. El presente estudio forma parte del marco teórico de la Tesis de maestría de la autora, la cual aborda la problemática de la comunicación intercultural en las aulas universitarias multiculturales de su institución.

Palabras clave: cultura, comunicación, comunicación intercultural

### **Abstract**

Due to the increment of cultural diversity in classrooms all over the world, teachers face a great complexity caused by a variety of intercultural communicative interactions within the teaching and learning process, that sometimes are affected for obstacles derived of students cultural differences. Nowadays, there is a huge amount of international students in Cuban Medical Universities, so it's of a great importance to understand the relation between culture and communication

through all the activities where students and teachers get involved. This research is part of the theoretical analysis of a Master Degree Research that takes into account intercultural communication in a multicultural university.

Key words: culture, communication, intercultural communication

## **Introducción**

Las facilidades de comunicación y de movilidad de personas que ofrece la sociedad actual, hacen que las relaciones interpersonales, las calles, los centros de trabajo y también las aulas presenten una imagen cada vez más plural desde la perspectiva cultural. Una sociedad culturalmente diversa provoca cambios en el comportamiento interpersonal y también en las estrategias de enseñanza y de aprendizaje. La incorporación de estudiantes de diversos orígenes, con distintas lenguas y costumbres hace que surjan nuevas situaciones de contacto en las aulas universitarias de casi todo el mundo. El lenguaje, el comportamiento, la cultura material, las ideas y las creencias que se transmiten de generación en generación forman parte de un modo de vida particular de los miembros de una cultura determinada; por tanto, es fundamental encontrar el equilibrio y la aceptación de las distintas culturas que confluyen en los escenarios docentes.

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 interacciones comunicativas interculturales que se ven afectadas por barreras derivadas fundamentalmente de las diferencias en los referentes culturales de los sujetos implicados en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje (PEA). Se evidencia la necesidad de una formación docente más ajustada a las condiciones que impone una educación intercultural.

Cuba no ha estado exento del incremento de estudiantes extranjeros en sus instituciones educativas. Después del triunfo de la Revolución, 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 se amplió también con carreras autofinanciadas por algunos gobiernos del mundo. Las Universidades de Ciencias Médicas (UCM) son

los centros que cuentan con mayor número de aulas donde la multiculturalidad está presente.

Ante lo novedoso de tener aulas multiculturales, los docentes continúan desarrollando su labor de la misma manera en que lo hacían cuando las aulas eran únicamente para estudiantes cubanos; sin embargo muestran inquietud, ya que no logran el trabajo colaborativo entre miembros de diferentes nacionalidades, a menudo no cuentan con herramientas pedagógicas que los apoyen en el manejo de las situaciones comunicativas que se dan durante el desarrollo de las actividades con los estudiantes. Muchos de estos profesores no son conscientes de cómo las diferencias culturales inciden en la comunicación que establecen estudiantes y profesores en el contexto universitario.

### **Desarrollo**

Con relación al término cultura, se señala su carácter polisémico, debido a que este se ha enunciado desde distintos enfoques a lo largo de la historia generando un gran número de definiciones principalmente en las Ciencias Sociales. La cultura es entendida como "el conjunto de los rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o a un grupo social y que abarca, además de las artes y las letras, los modos de vida, las maneras de vivir juntos, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias" <sup>1</sup>.

De acuerdo a Aneas <sup>2</sup>, la cultura desde la perspectiva de la interculturalidad en relaciones de trabajo o estudio, puede ser definida como el conjunto de hechos, reglas, emociones, símbolos o artefactos conscientes e inconscientes que pueden determinar prácticas, normas de relación social, etc. cuya meta es la adaptación de la persona y su grupo social al entorno en el que viven y que determinan tanto la relación social como otros aspectos más individuales de la persona tanto a nivel privado como en el desempeño profesional.

Muchos autores se han referido al modo en que ocurren las relaciones entre culturas (Poyatos (1994), Alsina (1996), Vilá (2005), Rizo (2013)). Se señala que cuando las culturas entran en contacto, puede ocurrir que una de ellas tienda a hacer desaparecer a la otra (estableciendo relaciones de dominación y no reconocimiento); o que se parta del reconocimiento del contexto y particularidades de la o las otras culturas (estableciéndose una relación de diálogo y respeto que va provocando modificaciones significativas en los escenarios simbólicos de las

culturas que han entrado en interacción) y por último, que aun existiendo relaciones de reconocimiento, las culturas interactuantes no resulten afectadas o modificadas por el encuentro o diálogo.

Dada la implicación del presente estudio en el contexto actual de la Universidad de Ciencias Médicas, caracterizado por la diversidad cultural y con el propósito de hacer más fácil la lectura de esta memoria escrita, es necesario establecer una distinción entre los conceptos de multiculturalidad y de interculturalidad, ampliamente empleados en la literatura científica. Al considerar importante el esclarecimiento de estos dos conceptos Alsina <sup>3</sup> entiende por multiculturalismo la coexistencia de distintas culturas en un mismo espacio real, mediático o virtual; mientras que la interculturalidad sería las relaciones que se dan entre las mismas. Es decir que el multiculturalismo marcaría el estado, la situación de una sociedad plural desde el punto de vista de comunidades culturales con identidades diferenciadas. Mientras que la interculturalidad haría referencia a la dinámica que se da entre estas comunidades culturales.

En un mismo sentido, como manifiesta Rizo <sup>4</sup>, las distinciones básicas entre la multiculturalidad y la interculturalidad pueden sintetizarse en los siguientes aspectos, que recuperan, respectivamente, lo que uno y otro término denotan: a) El tránsito de la coexistencia numérica a la convivencia y el diálogo; b) El tránsito de la presencia en un mismo espacio geográfico al establecimiento de un contacto que va más allá del reconocimiento de las diferencias; c) El tránsito del cierre y el choque cultural a la apertura y la negociación de sentidos.

Al analizar definiciones sociológicas y antropológicas se manifiesta que la relación entre cultura y comunicación es vista como algo natural, muchas de estas definiciones señalan que la cultura se basa en símbolos que ayudan a comunicar, que es además, aprendida o adquirida y que se comparte entre los seres humanos.

“La comunicación es un proceso complejo, de carácter material y espiritual, social e interpersonal que posibilita el intercambio de información, la interacción y la influencia mutua en el comportamiento humano, a partir de la capacidad simbólica del hombre” <sup>5</sup>. En este concepto se tienen muy presente las funciones de la comunicación que, de acuerdo a un gran número de autores, van dirigidas precisamente al intercambio de información mediante la alternancia de roles entre los participantes (función informativa), a la transmisión y recepción de emociones,

sentimientos y vivencias (función afectiva) y a posibilitar que la conducta pueda dirigirse y ajustarse a determinados propósitos (función regulativa).

La comunicación es un nexo común entre los hombres y permite el desarrollo en todos los ámbitos de la vida humana. A través de ella se intercambian pensamientos, vivencias afectivas y se desarrollan las relaciones. En la actualidad se hace más directa e inmediata permitiendo crear redes de intercambio desde diferentes puntos del planeta a través del empleo de internet y las nuevas tecnologías. El proceso de comunicación necesariamente requiere de un contexto social, del cual el individuo forma parte, interactuando en situaciones muy diversas y con diferentes objetivos, lo cual refleja la necesidad de los hombres de asociarse y cooperar mutuamente, y condiciona el desarrollo de la individualidad, originalidad e integridad de los mismos. De esta manera, dicho proceso constituye la base para la construcción de la vida en sociedad, es el mecanismo activador del diálogo y la convivencia entre sujetos.

Precisamente, ante la necesidad de lograr establecer relaciones de entendimiento entre personas de distintos referentes culturales a partir de la Segunda Guerra Mundial, surge la Educación Intercultural, la cual se reconoce como la educación que promueve el encuentro entre personas en igualdad, contrarrestando cualquier forma de exclusión, fomentando valores y actitudes necesarias para llevar a cabo experiencias interculturales y desarrollando transformaciones estructurales necesarias para poder poner en práctica estos valores.

Especialistas de áreas geográficas marcadas por procesos de inmigración, han investigado en diferentes niveles de escolarización, reconociendo que en el PEA se hace necesario introducir y abordar el elemento cultural. Reflexionando sobre ello, en Europa desde finales del siglo pasado Aguado et al <sup>6</sup> ya señalaban que algunas prácticas escolares mantienen, acentúan y legitiman las desigualdades sociales del alumnado a base de no reconocer y valorar sus diferencias culturales. Ante ello debería ser posible una escuela igual y eficaz cuya influencia supere las diferencias iniciales del alumnado proveniente de grupos socioculturales diferentes.

En Estados Unidos de América, varios estudiosos del tema han manifestado sus criterios en relación al impacto que ha tenido la diversidad cultural en las aulas. Se menciona la doble responsabilidad que tiene el profesor al tener que enseñar,

pero a la vez autoexaminar continuamente sus prejuicios y percepciones para lograr la transformación dentro y fuera del aula. Valorar las diferencias raciales y culturales es de vital importancia para que todos los estudiantes tengan las mismas oportunidades. Se sugiere que para desarrollar estrategias de enseñanza y aprendizaje apropiadas, 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. Considera Gay <sup>7</sup>, 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) y 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)

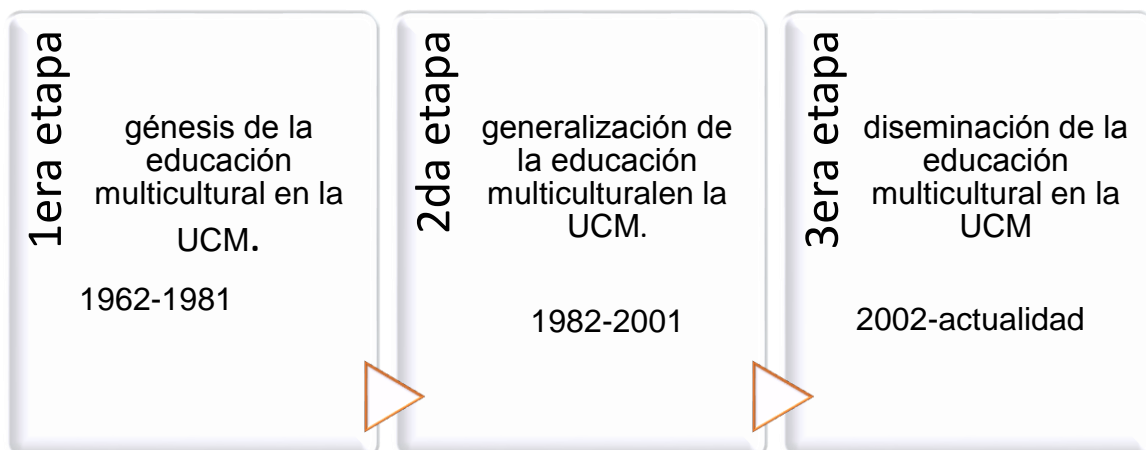
En América Latina, la interculturalidad se vive fundamentalmente por la variedad de razas y etnias. Según Pazmiño <sup>8</sup>, en la educación ecuatoriana existió y existe una limitada concepción formativa intercultural que ha sido tratada esencialmente desde un enfoque intercultural bilingüe, por lo que se puede apreciar insuficientes referentes metodológicos para el tratamiento de la interculturalidad. Sobre la sensibilidad de docentes chilenos ante el alumnado inmigrante se observa que es muy común escuchar reclamos entre los profesores que afrontan situaciones incómodas en su intento de enseñar en aulas multiculturales. Cantalini <sup>9</sup> resume acciones que desde su punto de vista son claves para desarrollar la Educación Intercultural:

1. Atender la formación del profesorado y el trabajo colaborativo. (Teniendo en cuenta que el enfoque intercultural implica intercambio, cooperación y transformación de la escuela, se evidencia la necesidad de formación continua a través de talleres, seminarios, cursos de postgrados, etc.)

2. Adoptar un enfoque intercultural (El profesorado debería comprender la complejidad del hecho multicultural y su incidencia en educación, para ello necesita reconocer la necesidad de formación continua, plantear la diversidad desde una perspectiva amplia, desarrollar materiales didácticos que ofrezcan una visión equitativa de las sociedades y culturas de los pueblos, tomar en cuenta la relevancia de las sensaciones, necesidades e intereses de los destinatarios y contemplar un trabajo colaborativo)
3. Adaptar el estilo de enseñanza-aprendizaje y el modelo de interacción educativa a la diversidad de los alumnos.

Actualmente en **Cuba**, la interculturalidad ocurre principalmente en las Instituciones de Educación Superior, a través del arribo de un gran número de estudiantes de diferentes países acogidos a proyectos de intercambio y colaboración mediante financiamiento propio o de sus respectivos gobiernos. “La educación multicultural, como proceso en Cuba, carece de un análisis que señale una cronología de su evolución, desde el punto de vista de su estructuración científico-metodológica” <sup>10</sup>. Ante el incremento de la diversidad y el cambio que se aprecia en los escenarios universitarios cubanos, se han desarrollado algunas investigaciones en el campo de la Educación Intercultural. (Cabe señalar que en la literatura consultada los términos multicultural e intercultural son usados como sinónimos).

Los autores hacen una revisión de la evolución histórica que ha tenido este tipo de educación en el proceso de extensión universitaria en las instituciones de ciencias médicas. Como resultado, logran definir tres etapas dentro del período revolucionario.



El estudio permite profundizar en las transformaciones ocurridas en cada una de las etapas, evidenciando que a pesar del progresivo avance existen insuficiencias que necesitan ser solucionadas por la vía investigativa.

Desde el punto de vista de la autora de la actual investigación, en los estudios consultados se evidencia el interés por determinar y entender las características propias de este tipo de educación en el entorno educativo cubano, lo cual es fundamental para trazar estrategias de atención contextualizadas que ofrezcan soluciones adecuadas a la problemática. Sin embargo, cree la autora que una de las principales limitaciones que se puede encontrar, es la ambigüedad con que se presentan los términos multicultural e intercultural dentro de los diferentes estudios en el campo de la educación. En ocasiones su empleo es impreciso y contradictorio, como por ejemplo cuando se declara la existencia de interculturalidad solo por reconocer la diversidad cultural en un espacio físico, sin tener en cuenta la ausencia de interacción.

Se observa que en algunas investigaciones, centradas en la perspectiva y en las vivencias del profesorado; se da a conocer la existencia de algunas necesidades asociadas a este tipo de educación. Tal es el caso del estudio de Segura, quien describe un encuentro cultural en un contexto escolar fuera de Cuba, en el cual se evidencia que el profesor cubano debe adquirir habilidades que le permitan un buen desempeño como docente en aulas angolanas. Sobre las dificultades de los profesores en dicho entorno refiere que "los profesionales cubanos de la educación superior, se ven limitados en su desempeño en un contexto cultural diferente, necesitan tener herramientas como la educación intercultural que los guiará a conducirse en un contexto de diversidad en cuanto a aspectos culturales y, sobre todo, nuevo para ellos" **11**.

Se reconoce así que en distintas partes del mundo la demanda del profesorado sobre formación en temas de Educación Intercultural es cada vez más frecuente, se hacen necesarios cambios en el currículo de la formación de profesores y se aboga por la inclusión de cursos relacionados con cultura, comunicación, lingüística, diversidad, género, raza y equidad. Desde el presente estudio se considera que adaptar la educación a la diversidad de los alumnos, sería garantizar la igualdad de oportunidades y el pleno desarrollo de las habilidades necesarias para integrarse en un mundo cada vez más complejo. Un escenario educativo con diversidad cultural tiene su complejidad, pero no debe ser visto como un problema.



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, 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 otra parte, 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.

Muchos teóricos han aportado elementos al campo de la comunicación intercultural; las contribuciones del antropólogo norteamericano Edward T. Hall a través de sus estudios de comunicación verbal y no verbal han tenido una notoria influencia en las investigaciones desarrolladas hasta el momento debido a sus contribuciones conceptuales. En los Estados Unidos, la influencia de Hall 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 introducción de los términos: culturas de alto y bajo contexto, tiempo monocrónico y policrónico, además la connotación de la proxémica como forma de Comunicación no Verbal (CNV). Este investigador diferencia entre culturas según la manera en que las personas perciben la información transmitida en una interacción comunicativa o en un evento determinado. En culturas de alto contexto, la información se ubica en el entorno físico o está interiorizada en el individuo, de modo que muy poco contenido se desarrolla de manera explícita en el mensaje; es decir que el lenguaje no verbal tiene gran connotación; mientras que, en las culturas de bajo contexto la información se trasmite de manera explícita en el mensaje, por lo que los aspectos no verbales no son tan relevantes.

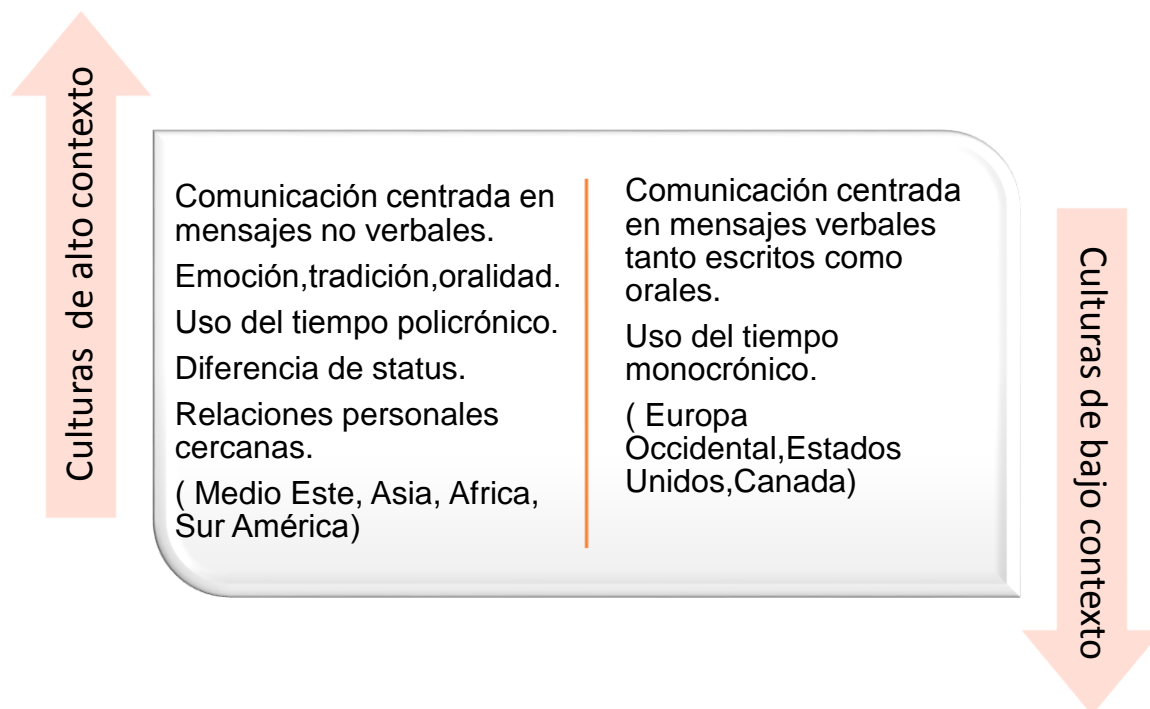


Figura 1. Culturas de alto y bajo contexto.

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. Gudykunst <sup>12</sup> determina cuatro áreas de estudio de la comunicación intercultural:

- a) La "comunicación intercultural" es la comunicación interpersonal entre pueblos con diferentes sistemas socioculturales y/o la comunicación entre miembros de diferentes subsistemas dentro del mismo sistema sociocultural.
- b) La "comunicación transcultural" (cross-cultural) es la comparación entre formas de comunicación interpersonal de distintas culturas. En este caso no se trata de analizar las interrelaciones, sino simplemente comparar las diferencias entre las propias formas de comunicación de cada cultura.
- c) La "comunicación internacional" hace referencia a los estudios de las relaciones internacionales en el ámbito de la comunicación de los mass media.

d) La "comunicación de masas comparada" se centra tanto en el tratamiento diferenciado de la información de un mismo acontecimiento en medios de distintos países, como en los efectos que tiene un mismo tipo de programa en cada país.

El presente estudio se inscribe en el área de la comunicación intercultural; en la revisión bibliográfica sobre el tema se aprecia que aun cuando el estudio de la comunicación intercultural y su conceptualización se ha caracterizado por su complejidad, en las múltiples definiciones de comunicación intercultural se encuentran elementos comunes como la percepción de la diferencia y sus consecuencias en la comunicación. De acuerdo a la realidad de la institución educativa donde se desarrolla el estudio actual y a las características propias de las interacciones comunicativas entre los distintos sujetos implicados en el PEA, la autora considera que la comunicación intercultural es el proceso de intercambio comunicativo entre individuos de diferentes culturas el cual 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.

Existen algunas barreras que pueden impedir el consenso y la comprensión entre individuos que componen un grupo con elementos culturales diversos. De manera general estos obstáculos se identifican como *personales* (relacionados con las características de las personas que participan en la interacción) y *contextuales* (relacionados con la situación y el ámbito en que se desarrolla).

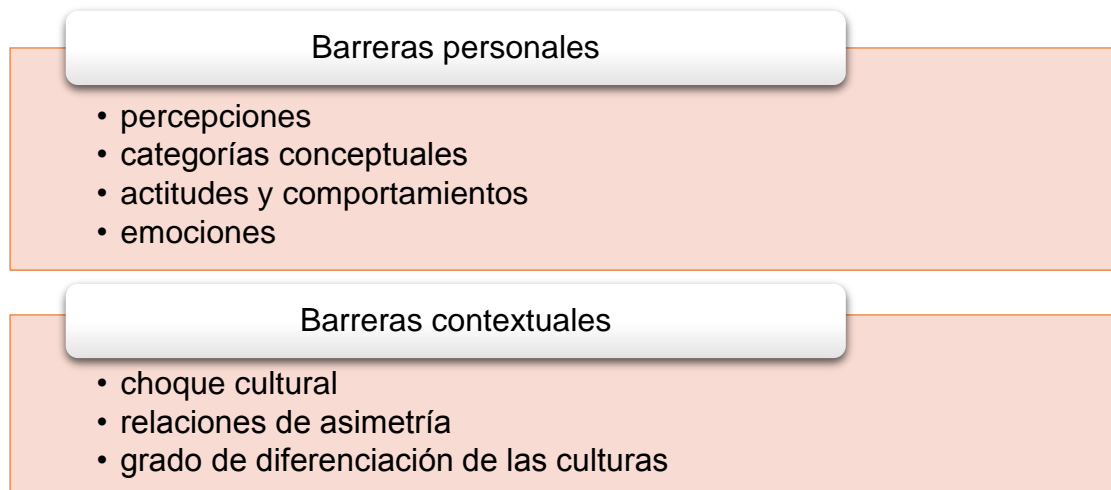


Figura 2. Barreras en la Comunicación intercultural.

El imaginario de una determinada sociedad permite que se considere como normal o anormal un determinado comportamiento, las *percepciones* se manifiestan en diferente medida siguiendo las bases culturales del individuo; por ejemplo en algunas sociedades es mal visto que los hijos a determinada edad se queden cerca de sus padres, mientras que en otra, el hecho de que los hijos partan, se toma como falta de amor por la familia. Otro ejemplo sería, la percepción que se tiene acerca de la aceptación por algunas sociedades de la posibilidad que tiene un hombre de contraer matrimonio con varias mujeres y convivir todos en un mismo espacio. Mediante la percepción los individuos seleccionan, organizan y evalúan los estímulos que provienen de su entorno, la percepción es el resultado de un proceso aprendido culturalmente.

Normalmente en un encuentro entre personas intervienen las ideas o las imágenes que se tienen del otro. Las *categorías conceptuales* o formas en que se organiza toda esa información, en el caso de que esas ideas sean negativas, pueden llegar a generar obstáculos. Entre ellos están los *estereotipos* (idea simplificada o generalizada sobre un determinado grupo), el *etnocentrismo* (creencia de que los valores culturales propios son los únicos adecuados) y el *relativismo cultural* (entendimiento de las bases culturales diferentes a las propias para ponerse en el lugar del otro cultural). Estas creencias se manifiestan en las *actitudes y comportamientos*. Cuando en un intercambio se parte de un *estereotipo*, este se puede convertir en un *prejuicio* (juicio previo no comprobado, sobre un individuo o grupo; que puede ser favorable o desfavorable) y si esta actitud influye en una

decisión dirigida hacia ese individuo o grupo, puede dar lugar a la *discriminación*, el *racismo* y la *xenofobia* como formas de comportamiento.

En la interacción intercultural, la persona no autóctona está expuesta a un mayor esfuerzo para conseguir ser aceptado, llegando a sentir, entre otras emociones; incertidumbre, ansiedad y desconfianza mientras que la autóctona se siente más segura dada su pertenencia al marco de identidad referencial. El descubrimiento de un nuevo *contexto* y el contacto con la otra cultura puede provocar en un individuo, un bloqueo emocional que le produce ansiedad ante el temor de cometer errores y no ser comprendido o desorientación personal al experimentar una forma de vida desconocida. El *choque cultural* puede manifestarse en forma de conflicto de las diferencias culturales y personales de los actores involucrados en una situación específica.

Entre los otros elementos contextuales que pueden afectar la comunicación intercultural se menciona la relación de asimetría durante la interacción, es decir la relación subyacente entre dos personas al establecer una interacción, la misma es vista como un impedimento para la efectividad del acto comunicativo. De manera general se considera la ocurrencia de asimetrías de poder y asimetrías de conocimientos. Al determinar las relaciones como simétricas o no, el poder es uno de los elementos más significativos, puesto que el poder que pueda ejercer uno de los participantes, ya sea en una conversación formal o espontánea determinará que este guíe la conversación a partir del control y la asignación de turnos de palabra, este control puede restringir la comunicación. Por otra parte, las asimetrías de conocimiento pueden implicar incomprendiones y desajustes conversacionales. El tipo y el grado de desigualdad de este conocimiento pueden originar diversas dificultades en todo proceso comunicativo. Se distingue entre el conocimiento general y el conocimiento comunicativo. Por citar un ejemplo dentro de un escenario educativo multicultural, el conocimiento y dominio de la lengua materna pondría en una posición ventajosa al alumnado autóctono ante el no autóctono.

El *grado de diferenciación de las culturas* es un elemento importante de la comunicación intercultural y sugiere determinados aspectos de la cultura que pueden afectar el grado de eficacia comunicativo. Mientras se tenga un número elevado de diferencias en los referentes culturales, aumentaran las diferencias en la interpretación de los comportamientos y del discurso verbal, por

consiguiente se incrementará la posibilidad de la aparición de incomprensiones. Igualmente, las diferencias en cuanto al lenguaje verbal y no verbal pueden llevar a malentendidos en la comunicación intercultural.

El profesor debe conocer cómo establecer contacto con los estudiantes sin olvidar el papel que juegan los signos no verbales que dinamizan la interacción comunicativa, debe ser alguien sensible a los diferentes aspectos que envuelven las relaciones humanas y además debe mantener altas expectativas sobre la manera en que los estudiantes podrán aprender. Barry <sup>13</sup> da a conocer elementos con los que el profesor puede manifestar a sus alumnos altas expectativas sobre el aprendizaje de estos, entre los cuales se mencionan varios que están muy relacionados con el manejo apropiado de la Comunicación no Verbal ante la diversidad:

- ✚ El uso del contacto visual adecuado con sus estudiantes. (Necesidad de ser sensible a las diferentes interpretaciones y normas culturales ante el mensaje que el contacto visual pueda transmitir)
- ✚ El uso de la misma proximidad física. (Imparcialidad ante alumnos de diferentes resultados académicos o diversos culturalmente, en cuanto a la distancia que se establece con ellos)
- ✚ El uso retributivo de gestos y frases. (Capacidad para transmitir que las opiniones y preguntas realizadas por cualquier estudiante tienen el mismo valor o importancia)
- ✚ La adecuada distribución del mobiliario. (Posibilidad de contar con una distribución que favorezca las relaciones interpersonales)

A juicio de la autora del presente estudio, el manejo adecuado de la CNV es una herramienta de gran valor, esencialmente; en el intercambio con personas que proceden de culturas diferentes. Es necesario cuidar tanto la comunicación verbal como la no verbal ya que muchas veces el comportamiento no verbal contribuye a la comprensión de información transmitida verbalmente de forma imprecisa, obstaculizando el intercambio comunicativo intercultural. La actividad no verbal en el entorno universitario se da en grupos, esto muchas veces propicia que los mensajes no verbales queden solapados. Considerando esta realidad, se recomienda situarse en el contexto, no asumir que se está haciendo una interpretación correcta sin cuestionarse, no arribar a conclusiones precipitadamente, ni hacer generalizaciones basadas en estereotipos.

## Conclusiones

La interculturalidad acoge principios éticos fundamentales como el humanismo o la hospitalidad; estos no deben olvidarse durante el proceso de cambio en las IES; no obstante, en muchos de los contextos educativos multiculturales aun predomina la indiferencia ante la presencia de la diversidad. La perspectiva cultural determina los valores, incide en las experiencias individuales y en la forma en que el individuo se manifiesta en el aula universitaria. Los prejuicios formados a partir de generalizaciones y estereotipos basados en una limitada experiencia personal, pueden ser percibidos en este tipo de espacios. Una perspectiva cultural prejuiciada y puntos de vista fomentados sobre la base de una única experiencia negativa con un estudiante en particular, pudieran provocar que el docente adopte criterios desacertados sobre la inteligencia y las habilidades del resto de los estudiantes del grupo. Si el docente reconoce el rol de las características culturales en el desarrollo de las habilidades de cada estudiante, garantizará el éxito del PEA.

En los centros educativos siempre han existido y existirán muchos profesores con buena voluntad, con gran disposición y compromiso, partiendo de motivos afectivos o humanistas de diversas raíces, sin embargo; esas características pueden ser insuficientes para afrontar unas necesidades educativas de tal complejidad como la que pone de manifiesto la multiculturalidad. El docente que previamente se desempeñaba en un entorno monocultural se verá en dificultades para desarrollar una sensibilidad intercultural, se precisa de una *formación intercultural* que prepare al profesorado y que le permita conocer mejor a sus alumnos culturalmente diferentes para establecer una comunicación adecuada.

## Referencias Bibliográficas

1. UNESCO. Declaración universal de la UNESCO sobre la diversidad Cultural.2001. Disponible en: <http://www.unesco.org/es/ev.php>
2. Aneas A. Competencias interculturales transversales: un modelo para la detección de necesidades de formación. 2003. Disponible en: [http://www.tdcat.cesca.es/TESIS\\_UB/AVAILABLE/TDX-1223104](http://www.tdcat.cesca.es/TESIS_UB/AVAILABLE/TDX-1223104).
3. Alsina MR. Los estudios de comunicación intercultural. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/280683084>.
4. Rizo M. Comunicación e interculturalidad. Reflexiones en torno a una relación

indisoluble. Global Media Journal Mexico.2013, 10(19):26-42.

5. Ojalvo V. Comunicación Educativa: una invitación al diálogo. La Habana: Editorial Universitaria Félix Varela; 2017.
6. Aguado T, Gil JA, Jiménez R y Sacristán S. Diversidad cultural e igualdad escolar un modelo para el diagnóstico y desarrollo de actuaciones educativas en contextos escolares multiculturales. Revista de Investigación Educativa.1999; 17 (2): 471-475.
7. Gay G. (2010). Culturally responsive teaching: Theory, research, and practice. New York, NY: Teachers College Press; 2010: 26-38.
8. Pazmiño M. Dinámica científica intercultural (tesis de Doctorado) .Universidad de Oriente, Santiago de Cuba, Cuba; 2009.
9. Cantalini S. Formación del profesorado en interculturalidad. CLAVE 1.2016 [feb de 2016] Disponible en <http://pdfslide.tips>
10. Jiménez JD, Izaguirre R, Guisado O. et al (2015). La multiculturalidad como enfoque para la educación médica superior. Multimed. Revista Médica. Granma.2015; 2 (1): 50-57.
11. Segura R. Experiencia intercultural de profesores cubanos en la escuela Superior Pedagógica de Bié, Angola. Batey: Revista Cubana de Antropología Sociocultural.2018; 11(13): 80-86.
12. Gudykunst WB, Ting-Toomey S. y Wiseman RL. Taming the beast: Designing a course in intercultural communication. Communication Education.1991, 40 (3): 272-285. Disponible en <http://10.1080/03634529109378851>.
13. Barry B. Understanding your students' nonverbal communication: a primer for the new engineering educator. U.S. Military Academy: American Society for Engineering Education.2011.