

Redwood Coast  
Regional Center

# Junta Directiva

# Capacitación en Competencia Intercultural

Septiembre 16,  
2023



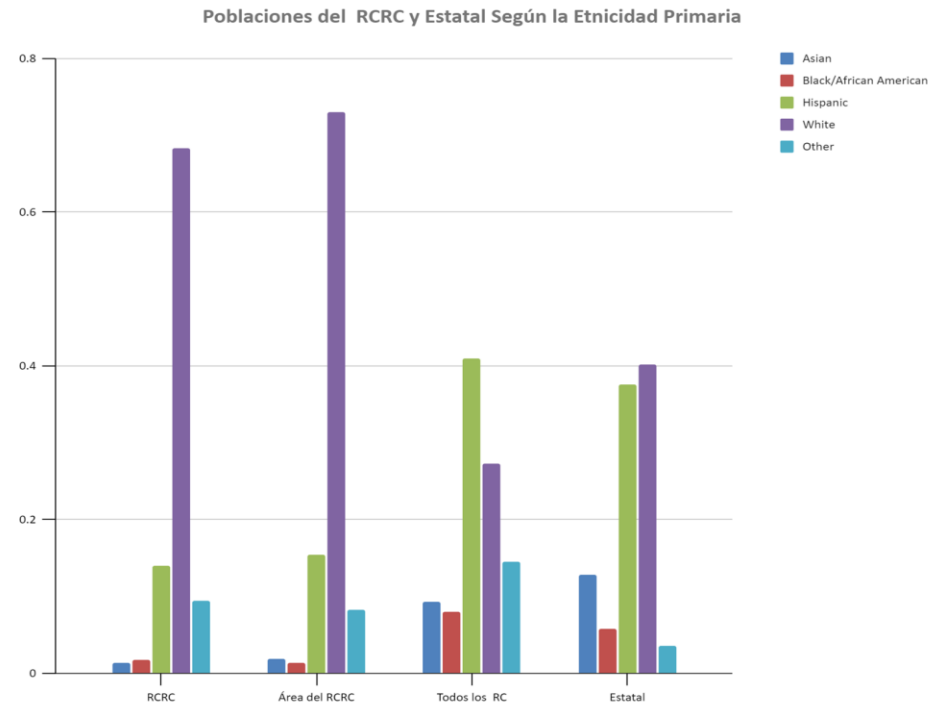
# Descripción General

- Datos del RCRC a nivel estatal y del condado
- Resultados de la encuesta
- Barreras para el éxito
- Actividades LACC del RCRC
- Cultura, prejuicios, competencia
- Prejuicio implícito
- Competencia intercultural



# ETNICIDAD PRIMARIA DEL RCRC Y DE LAS POBLACIONES ESTATALES

Etnicidad Primaria	RCRC	Área del RCRC	Todos los RC	Estatal
Asiático	65	5,889	40,820	4,775,0
Negro/Afroamericano	89	4,090	35,378	2,163,8
Hispano	693	48,897	180,174	14,013,7
Blanco	3,374	230,658	119,689	14,956,2
Otro	720	26,205	63,724	1,345,1
<b>Totales</b>	<b>4,941</b>	<b>315,739</b>	<b>439,785</b>	<b>37,253,9</b>
Como % del Total				
Etnicidad Primaria	RCRC	Área del RCRC	Todos los RC	Estatal
Asiático	1.3%	1.9%	9.3%	12.
Negro/Afroamericano	1.8%	1.3%	8.0%	5.
Hispano	14.0%	15.5%	41.0%	37.
Blanco	68.3%	73.1%	27.2%	40.
Otro	14.6%	8.3%	14.5%	3.
<b>Totales</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>10</b>





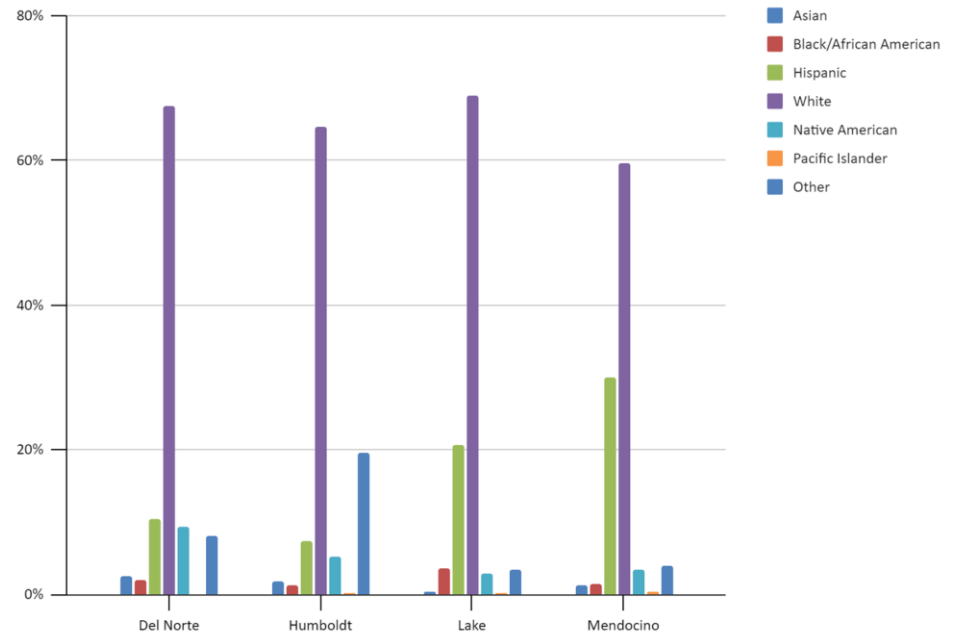
# ETNICIDAD PRIMARIA DE LOS CLIENTES DE RCRC POR

Etnicidad Primaria	Del Norte	Humboldt	Lake	Mendocino	Totales
Asiático	15	39	4	14	72
Negro/Afroamericano	12	27	33	18	90
Hispano	61	154	190	356	761
Blanco	397	1,365	634	707	3,103
Nativo americano	55	111	27	40	233
Isleño del Pacífico	-	3	1	4	8
Otro	48	412	32	48	540
<b>Totales</b>	<b>588</b>	<b>2,111</b>	<b>921</b>	<b>1,187</b>	<b>4,807</b>

Población Dentro del Área de Servicio de RCRC en %

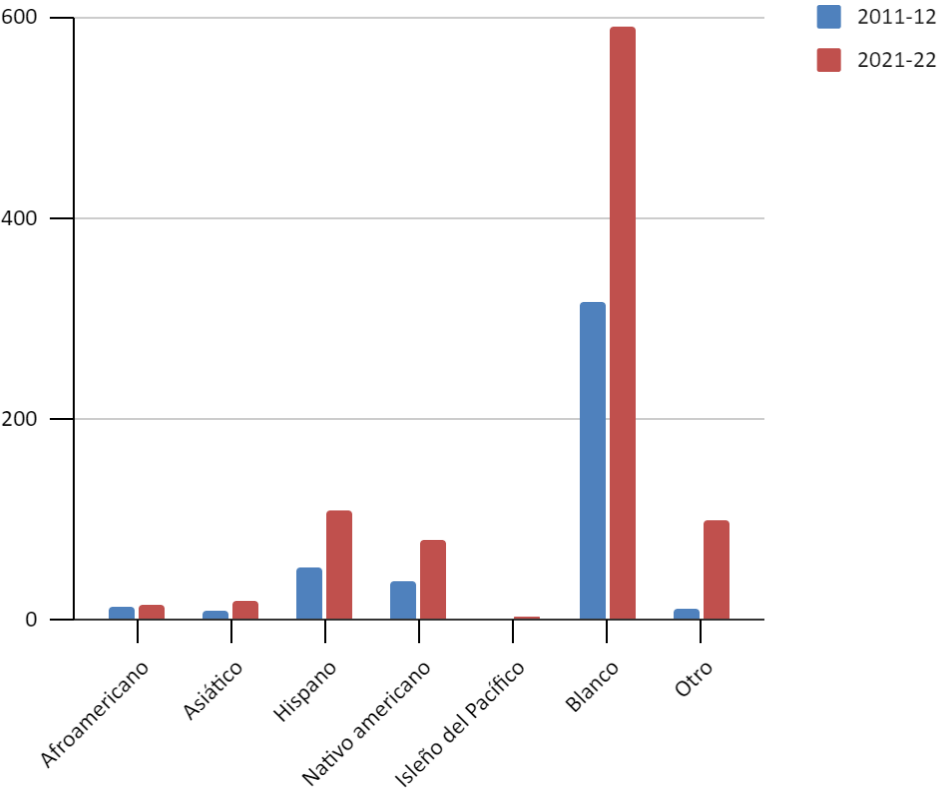
Etnicidad Primaria	Del Norte	Humboldt	Lake	Mendocino	Totales
Asiático	2.6%	1.8%	0.4%	1.2%	1.5%
Negro/Afroamericano	2.0%	1.3%	3.6%	1.5%	1.9%
Hispano	10.4%	7.3%	20.6%	30.0%	15.8%
Blanco	67.5%	64.7%	68.8%	59.6%	64.6%
Nativo americano	9.4%	5.3%	2.9%	3.4%	4.8%
Isleño del Pacífico	0.0%	0.1%	0.1%	0.3%	0.2%
Otro	8.2%	19.5%	3.5%	4.0%	11.2%
<b>Totales</b>	<b>12.2%</b>	<b>43.9%</b>	<b>19.2%</b>	<b>24.7%</b>	<b>100.0%</b>

% de Etnicidad Primaria de los Clientes de RCRC por Condado

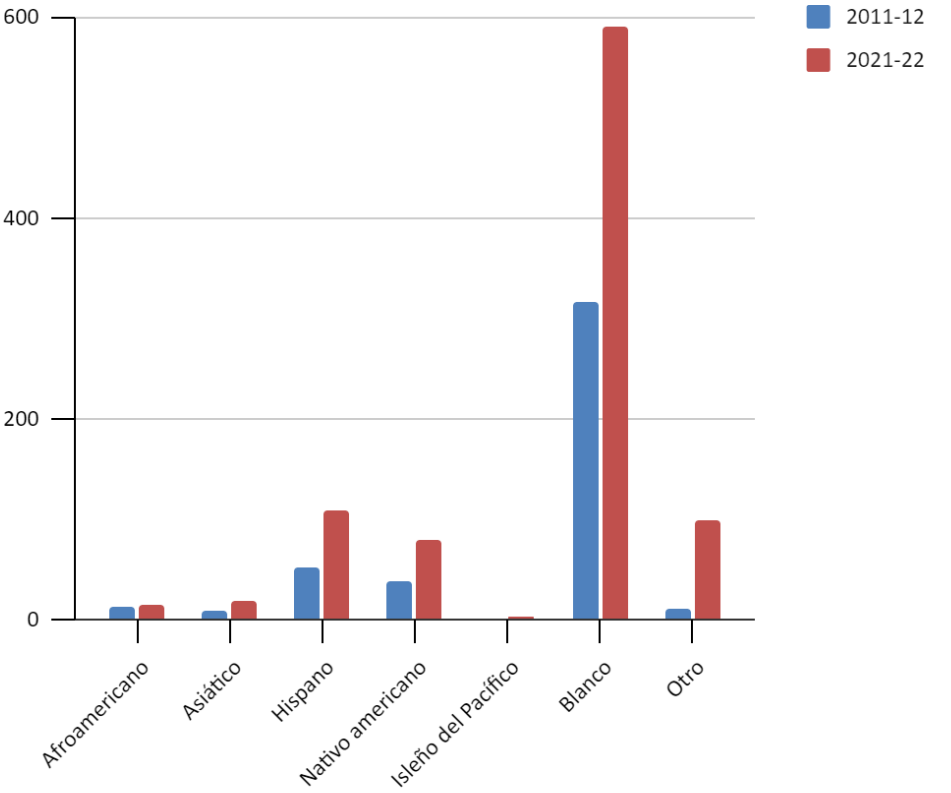




Cientes sin Gastos de POS Según su Etnicidad



Cientes sin Gastos de POS Según su Etnicidad





Etnicidad	Clientes sin POS			Variación %		
	2011-12	2021-22	Variación %	2011-12	2021-22	Variación %
Afroamericano	12	15	25.0%	16.2%	16.9%	4.0%
Asiático	8	19	137.5%	18.2%	29.2%	60.6%
Hispano	51	109	113.7%	13.5%	15.7%	16.5%
Nativo americano	39	80	105.1%	21.1%	32.5%	54.1%
Islaño del Pacífico	1	3	200.0%	9.1%	37.5%	0.0%
Blanco	316	591	87.0%	12.4%	17.5%	41.3%
Otro	10	98	880.0%	7.6%	21.0%	176.7%
Promedio	437	915	109.4%	13.0%	18.5%	42.5%

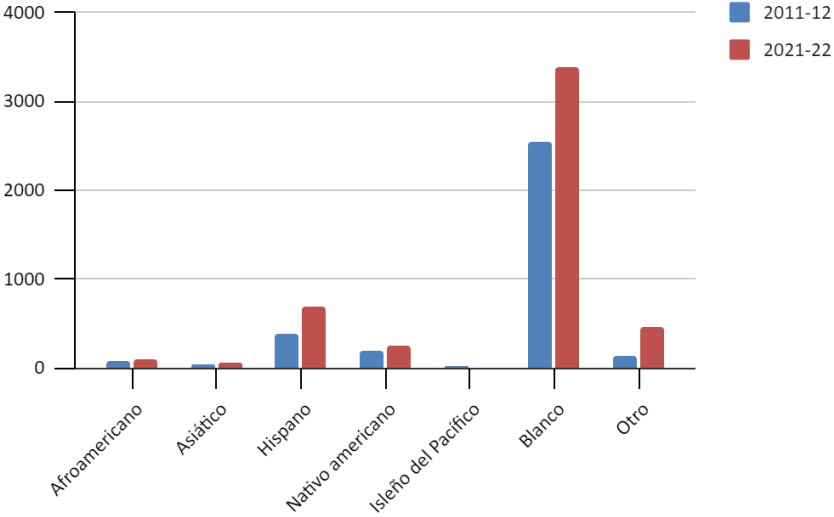
# INFORMACIÓN DEL CLIENTE BASADA EN SU ETNICIDAD

Etnicidad	Población de Clientes			\$ Gastos Per Cápita		
	2011-12	2021-22	Variación %	2011-12	2021-22	Variación %
Afroamericano	74	89	20.3%	\$ 16,077	\$ 20,295	26.2%
Asiático	44	65	47.7%	\$ 18,119	\$ 16,636	-8.2%
Hispano	377	693	83.8%	\$ 10,693	\$ 14,135	32.2%
Nativo americano	185	246	33.0%	\$ 13,783	\$ 23,034	67.1%
Isleño del Pacífico	13	8	-38.5%	\$ 13,462	\$ 18,147	34.8%
Blanco	2,542	3,374	32.7%	\$ 22,433	\$ 31,512	40.5%
Otro	132	466	253.0%	\$ 16,841	\$ 13,919	-17.3%
<b>Total</b>	<b>3,367</b>	<b>4,941</b>	<b>46.7%</b>	<b>\$ 20,194</b>	<b>\$ 26,574</b>	<b>31.6%</b>

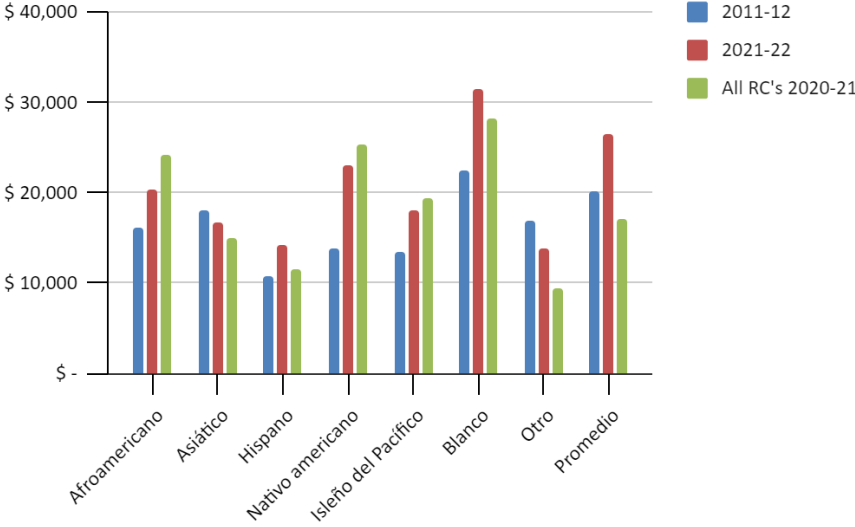
Etnicidad	% de Clientes sin POS			Tasa de Utilización %		
	2011-12	2021-22	Variación %	2011-12	2021-22	Variación %
Afroamericano	16.2%	16.9%	4.0%	75.1%	42.5%	-43.4%
Asiático	18.2%	29.2%	60.6%	67.3%	43.0%	-36.1%
Hispano	13.5%	15.7%	16.5%	66.0%	41.2%	-37.5%
Nativo americano	21.1%	32.5%	54.1%	77.9%	49.5%	-36.4%
Isleño del Pacífico	9.1%	37.5%	312.1%	67.7%	64.8%	-4.2%
Blanco	12.4%	17.5%	41.3%	75.6%	51.0%	-32.6%
Otro	7.6%	21.0%	176.7%	66.2%	47.8%	-27.8%
<b>Promedio</b>	<b>13.0%</b>	<b>18.5%</b>	<b>42.5%</b>	<b>74.6%</b>	<b>49.7%</b>	<b>-33.4%</b>



**Población de Clientes Según su Etnicidad**



**Gastos Per Cápita Según la Etnicidad**



# INFORMACIÓN DEL CLIENTE BASADA EN EL IDIOMA PRINCIPAL



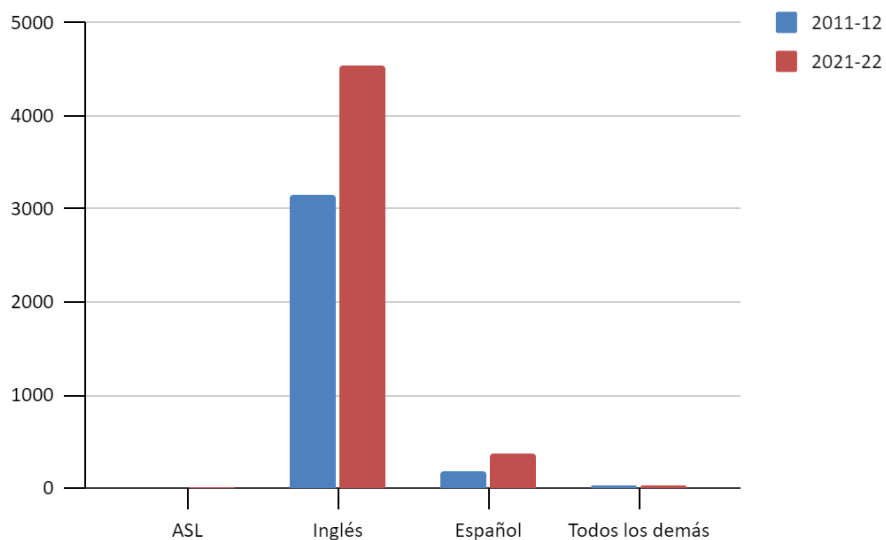
Idioma Principal	Población de Clientes		
	2011-12	2021-22	Variación %
ASL	0	8	n/a
Inglés	3,140	4,544	44.7%
Español	190	367	93.2%
Todos los demás (< 10)	37	22	-40.5%
<b>Total</b>	<b>3,367</b>	<b>4,941</b>	<b>46.7%</b>

	\$ Gastos Per Cápita		
	2011-12	2021-22	Variación%
ASL	\$ -	\$62,180	n/a
Inglés	\$ 21,055	\$27,796	32.0%
Español	\$ 6,622	\$ 9,810	48.1%
Todos los demás (< 10)	\$16,810	\$40,921	143.4%
<b>Total</b>	<b>\$ 20,194</b>	<b>\$26,574</b>	<b>31.6%</b>

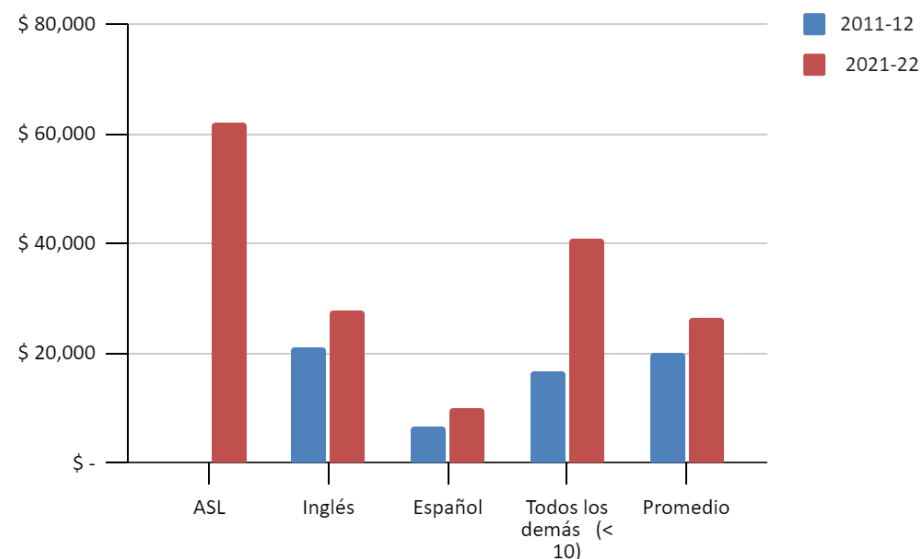
Idioma Principal	% de Clientes sin POS		
	2011-12	2021-22	Variación %
ASL	22.2%	25.0%	12.5%
Inglés	13.0%	19.4%	49.8%
Español	9.5%	6.8%	-27.9%
Todos los demás	28.0%	27.3%	-2.6%
<b>Promedio</b>	<b>12.9%</b>	<b>18.5%</b>	<b>43.7%</b>

	% Tasa de Utilización		
	2011-12	2021-22	Variación %
ASL	1.0%	55.2%	5420.0%
Inglés	75.1%	50.1%	-33.4%
Español	56.0%	39.8%	-28.9%
Todos los demás	67.4%	3.4%	-94.9%
<b>Promedio</b>	<b>74.6%</b>	<b>49.7%</b>	<b>-33.4%</b>

Población de Clientes Según Idioma



Gastos Per Cápita Según Idioma



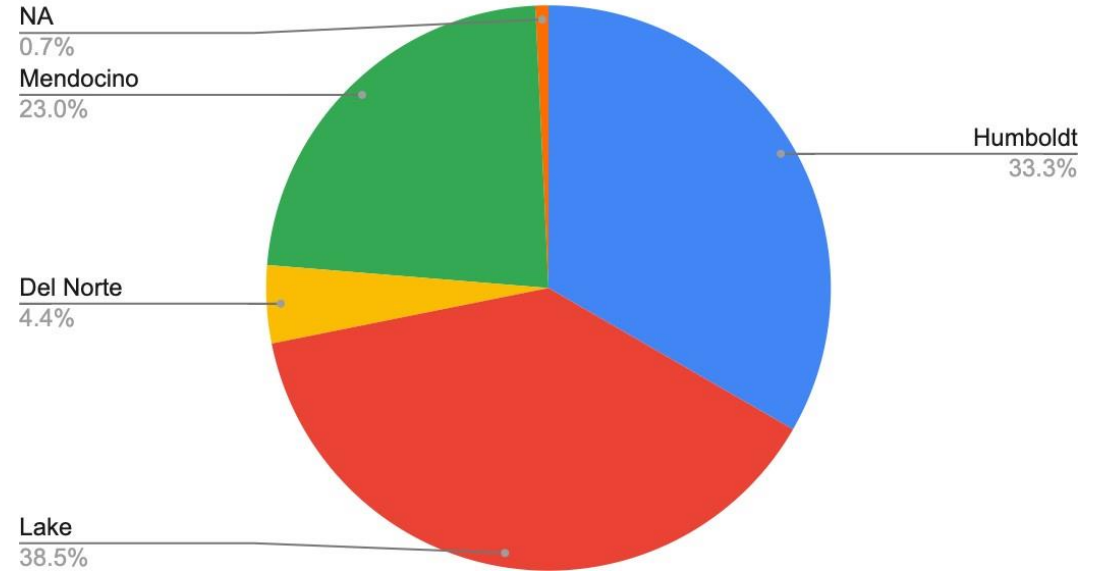




## RESULTADOS DE LA ENCUESTA

# Resultados de la Encuesta

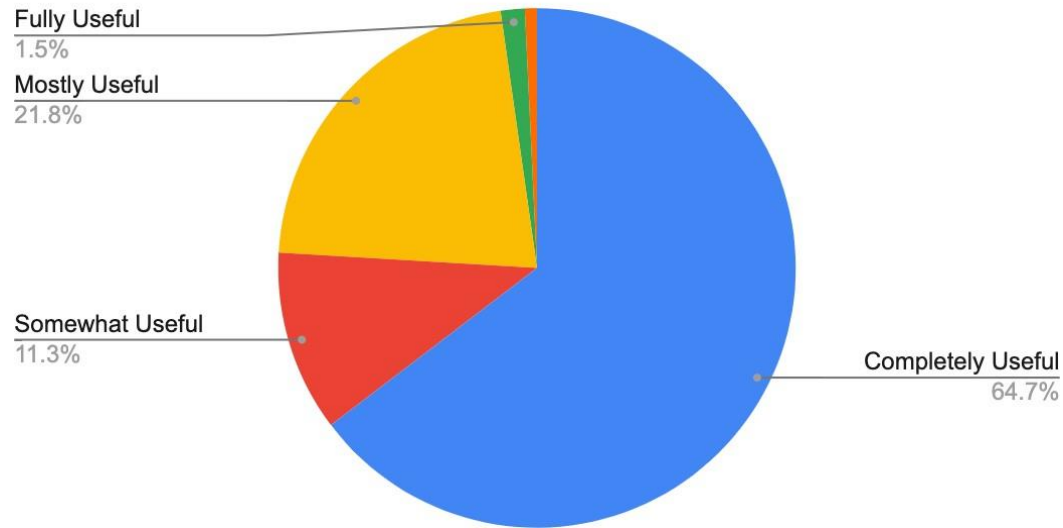
What county do you live in?





# Resultados de la Encuesta

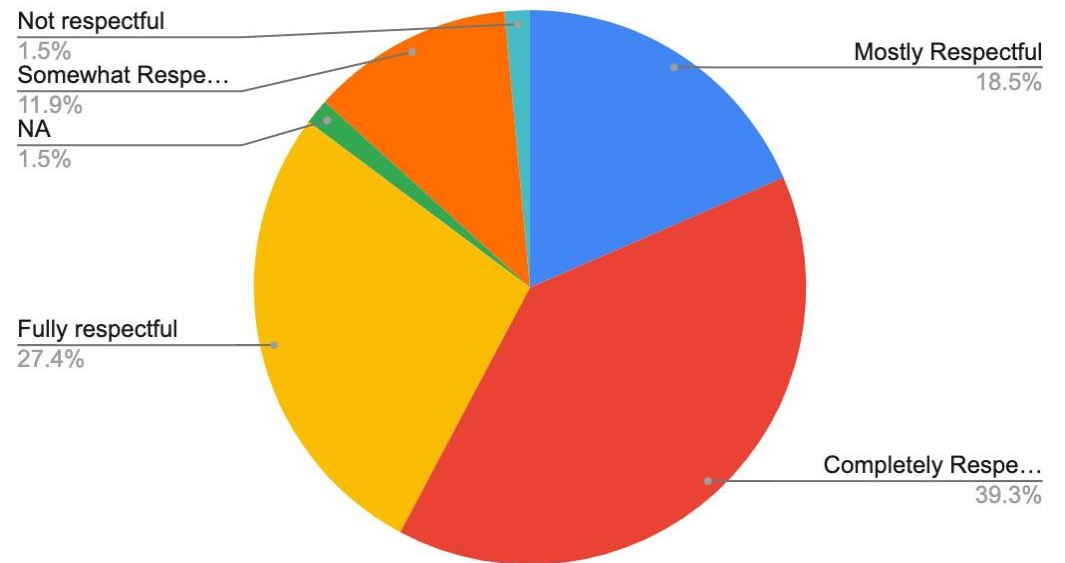
How useful is the information you receive in your language?





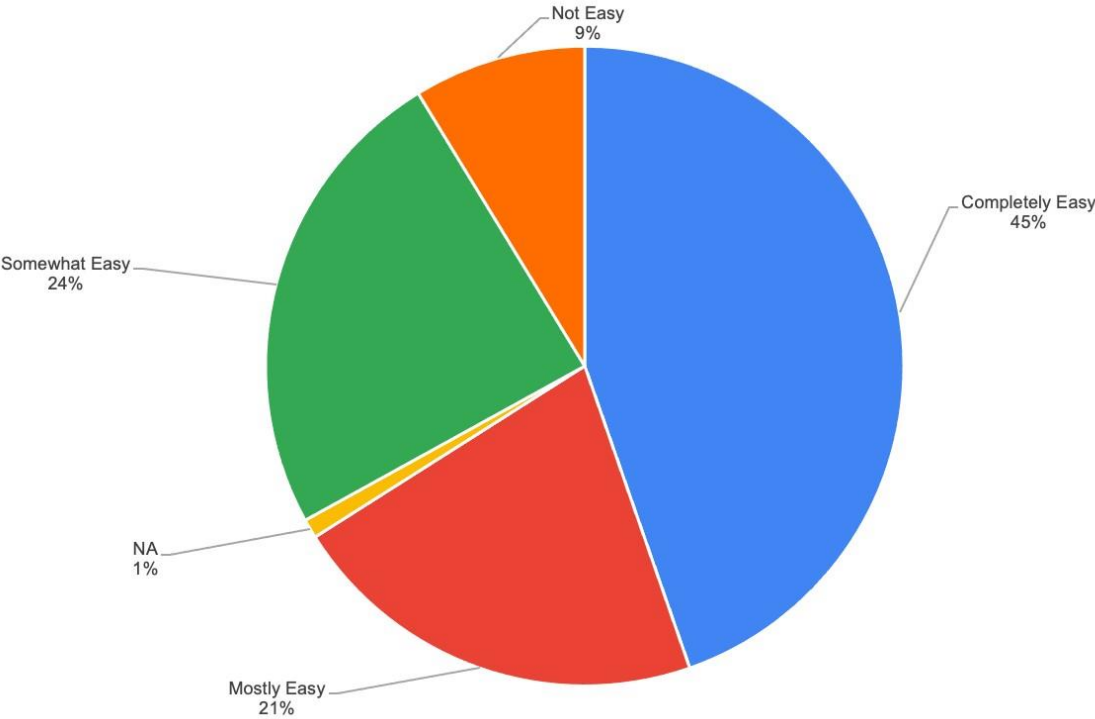
# Resultados de la Encuesta

The information you receive respectful of your culture?



# Resultados de la Encuesta

Level of Ease to Get Information





# Barreras en el servicio



- Los padres pueden sentirse intimidados en ocasiones, especialmente cuando interactúan con los médicos durante el proceso de admisión.
- Falta de flexibilidad en la programación de servicios según el horario de la familia (tardes, fines de semana, etc.)
- Pocos empleados que comparten su origen cultural.
- No sienten que los servicios de RCRC satisfacen sus necesidades (quieren grupos sociales el fin de semana, proveedores y personal más calificados, empleados “locales”, consistencia a largo plazo con el personal y los programas)
- El estigma de tener un hijo con una discapacidad del desarrollo, la vergüenza y la culpa
- Estatus legal y miedo a ser deportado
- Falta de confianza en el “sistema”
- Las familias prefieren cuidar de los suyos
- El transporte y el costo siguen siendo una barrera





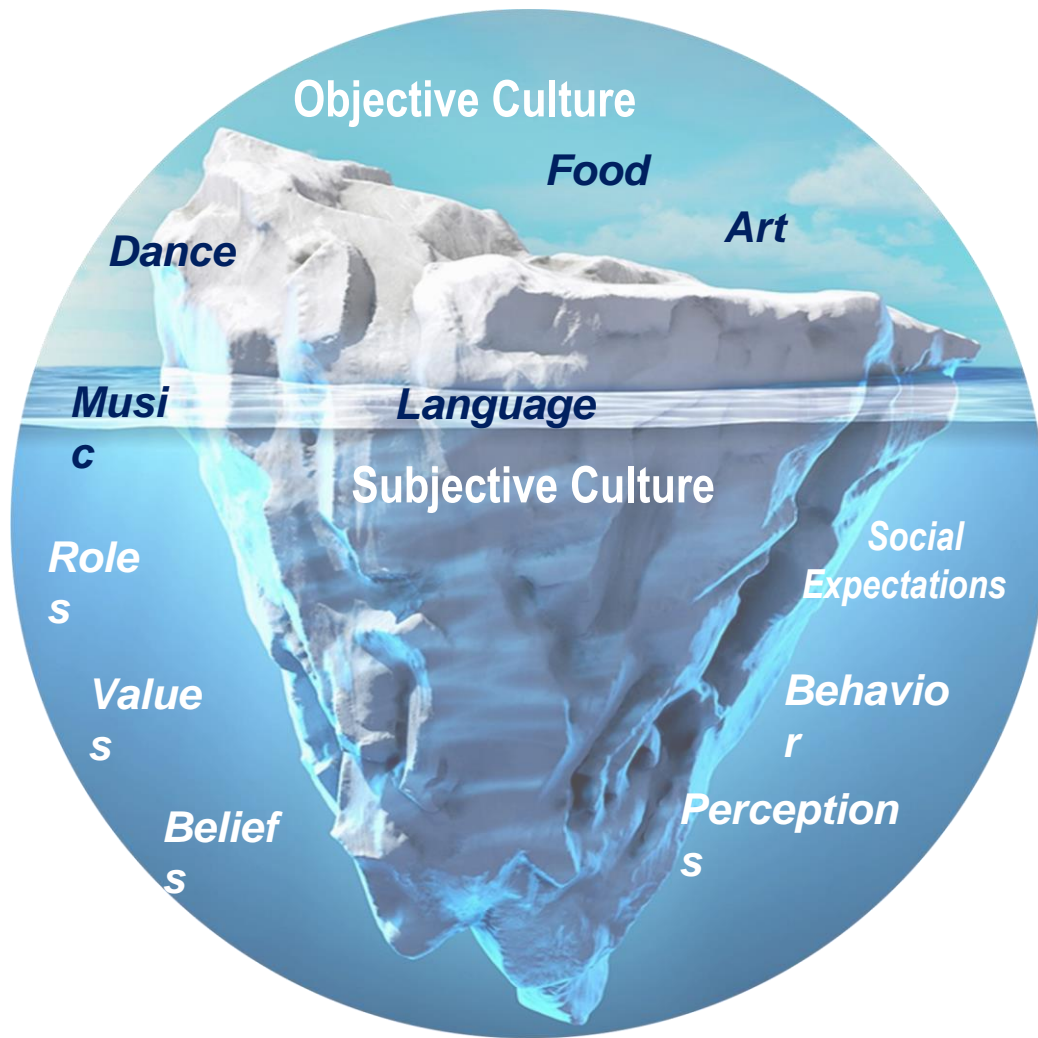
# Cultura, prejuicios y competencia

Equilibrando nuestra humanidad compartida

# Cultura

- La cultura se refiere a las creencias, valores, costumbres, comportamientos y artefactos compartidos que caracterizan a un grupo particular de personas.
- La cultura también refleja un “conjunto de expectativas acordadas” o un sistema normativo en una comunidad social.





## Cultura objetiva vs subjetiva

- Cultura objetiva: Los artefactos e instituciones creados por un grupo de personas, reflejados en diferentes áreas como el arte, la arquitectura, la literatura, la danza, los días festivos y la historia colectiva.
- Cultura subjetiva: Patrones de interpretaciones (valores, creencias, percepciones) y comportamientos aprendidos del grupo que guía la actividad individual y grupal. El IDI mide el grado de competencia cultural subjetiva.



# Reconociendo el Prejuicio Implícito: (Des)Aprendiendo

- La tendencia del cerebro a intentar simplificar el mundo, porque constantemente nos inundan con más información de la que podemos procesar y necesitamos atajos mentales para hacerlo más rápido y más fácil.
- A menudo va en contra de las creencias expresadas y conscientes de las personas.
- Operativos más allá de nuestro control y conciencia.
- Informa nuestra percepción de una persona o grupo social.
- Influye en nuestra toma de decisiones y comportamientos.





### Affinity Bias

Feeling a connection to those similar to us



### Perception Bias

Stereotypes and assumptions about different groups



### Halo Effect

Projecting positive qualities onto people without actually knowing them



### Confirmation Bias

Looking to confirm our own opinions and pre-existing ideas.

Tipos de prejuicios implícitos o inconscientes a considerar

# Prejuicios Implícitos

- La teoría del Big Bang | Howard: Porque soy judío? Es como yo diciendo
- <https://www.youtube.com/watch?v=kl4Fr1sYu0U>
- Prejuicios Implícitos | Conceptos desenvueltos
- <https://www.youtube.com/watch?v=OoBvzI-YZf4&t=2s>

Bajo los prejuicios implícitos, no somos conscientes de que nuestros prejuicios (más que los hechos objetivos) afectan nuestras decisiones y juicios. Por ejemplo, cuando la mayoría de las personas escuchan la palabra “maestro/a de kinder”, es más probable que se imaginen a una mujer. Esto puede suceder sin intención o conciencia e incluso puede contradecir las creencias abiertamente concebidas.



# Competencia Intercultural

La capacidad de *cambiar la perspectiva cultural y adaptar adecuadamente el comportamiento* a las diferencias y puntos culturales en común . El desarrollo de la competencia intercultural implica obtener una comprensión más compleja de cómo uno interactúa con la diversidad cultural - como se refleja en estas dos áreas:

- Autocomprensión cultural profunda (cómo uno da sentido y responde a las diferencias culturales en términos de las percepciones propias, valores y prácticas culturalmente aprendidas)
- Comprensión ajena de cultura profunda (diferentes maneras en que las personas de otros grupos culturales dan sentido y responden a las diferencias culturales.)

# Apoyos de Competencia Intercultural

1. Sentimientos positivos hacia personas de diferentes culturas
2. Aceptar comentarios de personas de diferentes culturas
3. Reducción del estrés y la ansiedad por contacto cultural
4. Adaptación viviendo o trabajando en otra comunidad cultural
5. Eficacia profesional en el trabajo intercultural
6. Objetivos de DEI para el reclutamiento, la contratación y la retención de diversidad
7. Eliminación de disparidades entre las diferentes comunidades culturales
8. Mejora de las relaciones comunitarias en entornos diversos.



*La competencia intercultural refleja el grado en que las diferencias culturales y los puntos en común en los valores, expectativas, creencias y prácticas se conectan efectivamente desde una perspectiva de “adaptación mutua”.*

## **Mentalidad Monocultural**

- Da sentido a las diferencias culturales y los puntos en común basándose en los propios valores y prácticas culturales.
- Utiliza estereotipos amplios para identificar diferencias culturales.
- Esto conduce a percepciones y experiencias menos complejas de diferencias y puntos en común culturales.

## **Mentalidad Intercultural/Global**

- Da sentido a las diferencias culturales y los puntos en común basándose en los valores y prácticas propios y de otras culturas.
- Utiliza generalizaciones culturales para reconocer las diferencias culturales.
- Conduce a percepciones y experiencias más complejas de diferencias culturales y puntos en común.



# El Desarrollo Intercultural Continuum® (IDC®)

- **Negación:** una orientación que reconoce las diferencias culturales más observables (por ejemplo, comida), pero puede no notar diferencias culturales más profundas (por ejemplo, estilos de resolución de conflictos) y evita o se sale de estas diferencias.
- **Polarización:** una orientación crítica que ve las diferencias culturales en términos de “nosotros” y “ellos”. Esto varía desde (Defensa) hasta (Reversión).
- **Minimización:** una orientación que resalta los puntos en común cultural y los valores y principios universales que también pueden ocultar el reconocimiento y aprecio más profundo de las diferencias culturales.
- **Aceptación:** una orientación que reconoce y aprecia patrones de diferencia cultural y puntos en común en la propia cultura y en otras.
- **Adaptación:** una orientación que puede cambiar la perspectiva cultural y cambiar el comportamiento de manera culturalmente apropiada y auténtica.

Etapa	Descripción	Intervención/Habilidad	Implicaciones organizacionales	Desafíos y Formas de Resistencia
Negación	CÓmodo con lo familiar	Conciencia a través de la exposición	Posibilidad de explotación	Indiferencia Falta de compromiso
Defensa: polarización y revocación	Dualista -Nosotros vs ellos -Ellos vs nosotros	Puntos en común	Estereotipos y negación de las consecuencias de la discriminación. Énfasis excesivo en el uso del poder coercitivo	Exclusion Potencial abuso de poder Autoenfoque, énfasis excesivo en la sensación de amenaza y necesidad de protección.
Minimización	Exceso de énfasis en lo común	Autoconciencia cultural	Aceptación del privilegio institucionalizado Énfasis excesivo en el uso del poder posicional <i>Enfoque en la Diversidad organizacional</i>	Juzgar a los demás basándose en la institucionalización de las normas culturales dominantes Proteger la autoestima y la imagen propia
Aceptación	Reconocer las diferencias culturales	Curiosidad (información cultural específica)	Capacidad para analizar las implicaciones del poder y los privilegios, pero poca acción ("parálisis liberal") Énfasis excesivo en el uso de los expertos del poder <i>Enfoque organizacional en la Inclusión</i>	Evitar riesgos Perfeccionismo
Adaptación	Cambiando perspectiva y comportamiento	Empatía Cambio de marco y Cambio de código	Capacidad para reconocer y responder al poder en contexto y uso de todas las formas de poder, particularmente Referente y Experto.	Tomar la decisión de no adaptarse Impaciencia y frustración

# Obstáculos Interculturales

- Asumir similitudes: "No creo que la cultura realmente importe porque todos somos parte de la raza humana".
- Diferencias de idioma: "¿Por qué hablas inglés así? ¿No puedes hablar correctamente?"
- Mala interpretación no verbal: "¿Viste las expresiones faciales de Imani? Era obvio que estaba muy molesta por la reunión".
- Preconceptos y estereotipos: "Las personas que vienen de barrios difíciles tienen dificultades para adaptarse al mundo profesional".
- Tendencia a evaluar: "¿Ves lo que lleva puesto? ¿No creo que sea apropiado en el lugar de trabajo?"
- Alta ansiedad: "Estoy nervioso por hacer este viaje, seré la única persona de mi origen allí".





# Humildad Cultural

- La humildad cultural es un concepto y una práctica importante que implica reconocer y desafiar los propios prejuicios y suposiciones culturales mientras se mantiene una actitud abierta y respetuosa hacia las diferentes culturas y sus perspectivas.
- Al abrazar la humildad cultural, las personas pueden navegar mejor por las complejidades de la diversidad cultural y contribuir a construir comunidades más inclusivas y equitativas.

# Conectando Cultura y Emociones

- Proporciona estructura, pautas, expectativas y reglas para ayudarnos a comprender, interpretar y expresar diversas emociones.
- Los guiones dictan cómo se deben experimentar y mostrar las emociones positivas y negativas.
- La cultura limita cómo se sienten y expresan las emociones en un contexto cultural determinado.
- Los contextos culturales también actúan como señales cuando las personas intentan interpretar expresiones faciales y emociones.



# Inteligencia Emocional y Humildad Intercultural

- **Reconocer patrones:**
  - Reconociendo reacciones y comportamientos que se repiten con frecuencia.
- **Optimismo en el ejercicio:**
  - Adoptando una perspectiva proactiva de esperanza y posibilidad.
- **Aplicar el pensamiento consecuencial:**
  - Evaluando de los costos y beneficios de sus elecciones.
- **Aumentar la empatía:**
  - Reconociendo y respondiendo adecuadamente a las emociones de los demás.

