

## ServSafe Workplace

# Comprensión de los prejuicios inconscientes

## GUÍA DE DISCUSIÓN PARA GERENTES

Gracias por descargar este material adicional. Está por crear un entorno más inclusivo y por cambiar la forma en que sus empleados piensan sobre los demás. Use esta guía para desarrollar conversaciones breves con su equipo sobre diferentes aspectos de los prejuicios inconscientes y los efectos que tienen en todas las personas de su establecimiento.

Cada una de las cuatro lecciones de esta guía está diseñada para completarse en diez minutos o menos. Una reunión previa al turno es una gran oportunidad para presentar este contenido. Considere presentar una lección por semana. También puede descargar y mostrar los carteles disponibles para ayudar a mantener viva la conversación.

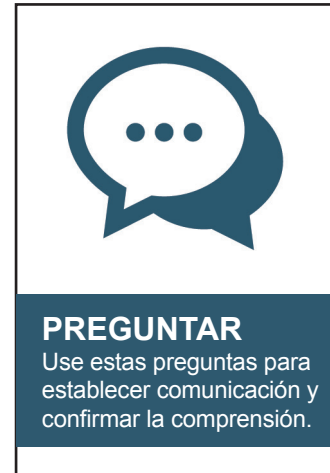
## ORGANIZACIÓN DE LA GUÍA DE DISCUSIÓN

Las lecciones están organizadas de manera que le permitan desarrollar la discusión sobre los prejuicios inconscientes de manera fácil y efectiva. Proporcionan orientación en torno a lo que tiene que hacer, decir y preguntar para que sus equipos participen. La estructura de cada lección se divide en las siguientes secciones.

CONCIENCIA	IMPARCIALIDAD	ACCIÓN	ANÁLISIS
El primer paso para comprender los prejuicios inconscientes es reconocer que sucedió algo y que tal vez no sea del todo correcto.	Comparta una forma diferente de ver las situaciones y analice cómo sus prejuicios pueden afectar la imparcialidad.	Cosas que puede hacer para marcar la diferencia al abordar los prejuicios inconscientes.	Una oportunidad para profundizar y confirmar lo que aprendió su equipo.

## ÍCONOS

A lo largo de la guía, verá estos íconos. Cada ícono indica la acción que debe llevar a cabo.



## MATERIALES NECESARIOS

Para presentar estas lecciones, asegúrese de contar con los siguientes elementos:

- Dispositivo en donde descargar y mostrar el video relacionado (o bien, puede leer el guion provisto)
- Medias hojas de papel
- Bolígrafos
- Hojas de información (si corresponde)

# LECCIÓN 1 DE LA GUÍA DE DISCUSIÓN PARA GERENTES

## DEFINICIÓN DE LOS PREJUICIOS INCONSCIENTES

### CREAR CONCIENCIA



Muestre el video: *¿Qué son los prejuicios inconscientes?* Con este video se definen los prejuicios inconscientes.



Si el video no está disponible, lea el siguiente guion.

Los prejuicios inconscientes suceden debajo de la superficie, y por consecuencia, no nos damos cuenta de ellos. Y por desgracia, los prejuicios inconscientes pueden hacer que tratemos injustamente a las personas.

¿Es aceptable que suceda esto? Después de todo, el mundo está lleno de personas que creen en la imparcialidad y en darles a todos la misma oportunidad. Y apuesto a que usted es una de esas personas.

Los prejuicios inconscientes ocurren automáticamente, incluso a las personas imparciales que quieren hacer lo correcto. Cada día tomamos miles de decisiones, y nuestro cerebro depende de los prejuicios inconscientes, como un atajo, para emitir juicios rápidos que se basan en nuestro contexto y nuestras experiencias pasadas.

Esto quiere decir que cuando no contamos con toda la información, el cerebro intenta llenar automáticamente los espacios en blanco.

Debido a que esto sucede sin que lo notemos, este fenómeno se denomina “prejuicio no intencional”. Y, lamentablemente, puede llevarnos a emitir juicios prematuros hacia casi cualquier grupo o individuo, aunque solemos emitir más prejuicios hacia grupos minoritarios basándose en aspectos como género, raza, clase, edad, peso, etc.

¿El resultado? Bueno, por desgracia, ya se trate de prejuicios conscientes o inconscientes, intencionales o no intencionales, estos pueden dar lugar a pensamientos y conductas perjudiciales. Básicamente, a tratar de manera injusta a las personas.

### LA IMPARCIALIDAD ES IMPORTANTE



**Comprender los prejuicios inconscientes requiere esfuerzo.** Elegir comprender la perspectiva de los demás, especialmente en el lugar de trabajo, y preguntarse: “¿Estoy actuando de manera justa?” es un buen comienzo. Si su respuesta es negativa, entonces tal vez deba detenerse a pensar un poco más antes de actuar.

## ACTÚE



**Empatice.** Póngase en los zapatos de los demás. Podría tratarse de colegas, gerentes y clientes. Cuando trata de ver las cosas desde su perspectiva, es más fácil entenderlos.

**Suponga buenas intenciones.** Podríamos estar imaginándonos una historia para llenar los espacios en blanco. No suponga lo peor cuando no tenga toda la información.

### PRACTIQUEMOS

Pídales a las personas del equipo que tomen una hoja de papel y un bolígrafo. Pídales que escriban su nombre y que pongan tres puntos (bullets) debajo del nombre.



Es fácil para nosotros llenar los espacios en blanco sobre alguien en base a lo que vemos externamente. Si pudiera compartir tres cosas sobre usted con sus compañeros de equipo, ¿cuáles serían?

EJEMPLO: Es profesor de arte de grupos de jóvenes, juega softball en una liga de competición y cuida a su hermano menor que tiene síndrome de Down.

Espere dos minutos para que cada persona anote tres cosas.



¿Por qué cree que es importante que sus compañeros de equipo conozcan esto sobre usted?

¿Cree que lo verán diferente si conocen esta información?

Invite a una o dos personas de su equipo a que compartan sus respuestas. Hágalo rápido.

## ANÁLISIS



Los prejuicios inconscientes suceden debajo de la superficie, y por consecuencia, no nos damos cuenta de ellos. Y, desafortunadamente, eso puede hacer que tratemos injustamente a las personas. Ahora que sabe más sobre los prejuicios inconscientes, puede preguntarse: “¿Estoy actuando de manera justa en esta situación?”. “¿Estoy suponiendo buenas intenciones antes de reaccionar?”.

Recuerde, es nuestro trabajo ser amables con todos y hacer que nuestros clientes se sientan bienvenidos. Hoy aprendió un poco más sobre los prejuicios inconscientes. Cuando trabaje en el próximo turno, piense en sus compañeros de trabajo y en los clientes que atendemos y en cómo puede establecer una mejor conexión con ellos. ¡Que tenga un increíble turno!

## LECCIÓN 2 DE LA GUÍA DE DISCUSIÓN PARA GERENTES

# TODOS TENEMOS PREJUICIOS INCONSCIENTES

### CREAR CONCIENCIA



Muestre el video: *Todos tenemos prejuicios*. Con este video se ilustra que todas las personas tienen alguna forma de prejuicios inconscientes.



Si el video no está disponible, lea el siguiente guion.

Todos tenemos prejuicios: Las personas amables, las no tan amables y todas aquellas en el medio. Es solo parte del ser humano, casi un instinto.

Los prejuicios representan nuestras creencias sobre las cosas. ¿Y de dónde provienen? De todos lados: Los medios de comunicación, la familia, la escuela y las experiencias pasadas. En resumen, provienen de los mismos lugares en los que aprendemos sobre la vida.

Y de hecho, existen por un motivo. Como atajo, nos ayudan a tomar decisiones rápidas cuando nos enfrentamos a un bombardeo de información. De hecho, somos más propensos a recurrir a nuestros prejuicios cuando atravesamos emociones fuertes o necesitamos realizar una elección inmediata. Sin embargo, existe la posibilidad de que terminemos actuando según información incorrecta o incompleta.



**¿Sabía esto?** ¡Puede sonar descabellado, pero podemos tener prejuicios hacia las personas de nuestro propio sector demográfico! Las mujeres pueden tener prejuicios inconscientes hacia otras mujeres. Los latinos pueden tener prejuicios inconscientes hacia otros latinos. Los prejuicios también pueden ser favorables y desfavorables. Muchas personas suponen que los prejuicios generalmente son de naturaleza negativa. Por ejemplo, pensar que las mujeres físicamente pequeñas no deberían trabajar en la cocina porque el puesto requiere mucho trabajo pesado. Pero los prejuicios también pueden suponer una intención positiva. Por ejemplo, muchas personas suelen suponer que los hombres altos tienen capacidad de liderazgo y que son buenos para los deportes.

### LA IMPARCIALIDAD ES IMPORTANTE



**Reconocer que podemos tener prejuicios positivos y negativos es importante.** Los prejuicios podrían resultar en ventajas injustas para algunas personas y desventajas injustas para otras. Debemos tratar a todos de manera justa. Esto incluye tanto a compañeros de trabajo como a clientes.

## ACTÚE



**Trate bien a las personas.** Trabajamos en el sector de la hospitalidad, por lo que nos complace atender a nuestros clientes y compañeros de trabajo.

**Dedique tiempo a conocer a personas diferentes de usted.** Puede ser tan simple como preguntarles a sus compañeros de trabajo cuánto tiempo hace que trabajan en la compañía y qué les gusta de sus trabajos.

### PRACTIQUEMOS BINGO DE LA DIVERSIDAD

Reparta boca abajo las cartas del bingo.

Pídales a todos que pongan una X sobre cada elemento que consideren correcto.

Coménteles que no están obligados a responder si no desean hacerlo.

Dígales que, para comenzar, deben esperar a que usted diga "Va".

Se trata de un juego muy rápido, y la primera persona que grite "bingo", ganará un premio. (Usted decide cuál es el mejor premio).

Pídale al equipo que compare las cartas entre ellos mismos. Para esto asigne no más de tres minutos.



¿Cuántas conexiones se establecieron?

¿Qué aprendieron unos de otros? ¿Qué tenían en común?

Pregúnteles a las personas del equipo si conocieron algo que les permita ver a sus compañeros de trabajo de otra manera.

## ANÁLISIS



Todos y cada uno de nosotros tenemos algún tipo de prejuicios inconscientes. Proviene de nuestra historia y creencias, la escuela y los medios de comunicación, la familia y hasta los amigos. Todos los tenemos y nos acompañan constantemente. Así funciona el cerebro. Y en realidad usamos nuestros prejuicios para ayudarnos a tomar decisiones para filtrar información, especialmente cuando atravesamos emociones fuertes. Desafortunadamente, esto podría hacer que actuemos según información incorrecta o incompleta, que perdamos oportunidades para conectarnos con otros y que pasemos por alto las muchas cosas que podemos tener en común.

Recuerde, es nuestro trabajo ser amables con todos y hacer que nuestros clientes se sientan bienvenidos. Hoy aprendió un poco más sobre los prejuicios inconscientes. Cuando trabaje en el próximo turno, piense en sus compañeros de trabajo y en los clientes que atendemos y en cómo puede establecer una mejor conexión con ellos. ¡Que tenga un increíble turno!

## BINGO DE LA DIVERSIDAD

Tiene parientes viviendo en otro país	Prefiere el trabajo relacionado con la atención al cliente	Ha vivido en un suburbio	Pertenece a la generación del melenio (millennials)	Ha vivido en otros estados
Ha trabajado en diferentes industrias	Toca un instrumento	Tiene prejuicios inconscientes	Ha vivido en una granja o en un rancho	Es tío o tía
Prefiere el trabajo en la cocina	Tiene hermanos	<b>LIBRE</b>	Nació en otro estado	Es miembro de un club o una fraternidad
No tiene hermanos	Habla más de un idioma	Practicó deportes en la escuela secundaria	Sabe lo que es Kwanzaa	Practica el veganismo o vegetarianismo
Tiene una mascota	Pertenece a la generación X	Nació en otro país	Tiene hijos	No le gustan los dulces

## LECCIÓN 3 DE LA GUÍA DE DISCUSIÓN PARA GERENTES

# PREJUICIOS EN EL LUGAR DE TRABAJO

### CREAR CONCIENCIA



Muestre el video: *El ascenso*. Con este video se ilustra el impacto de los prejuicios en el lugar de trabajo.



Si el video no está disponible, lea el siguiente guion. Explique que esta cita pertenece a una historia contada por una mujer.

“Hace ya casi cuatro años, trabajaba como asistente de gerente. Pensé que todo iba bastante bien. Sabía lo que hacía. Y ya estaba lista para un ascenso, ¿verdad? Bueno, mi jefe, intencionalmente decidió no darme el puesto de gerente. Realmente, creo que él pensaba que me estaba haciendo un favor. Andaba bien ocupada en casa con los niños... turnos largos. ¡Pero, vamos! así que... no ascenso. Un año después... no ascenso. En cuanto se fue me ascendieron, en menos de un par de meses, lo que es genial. Pero ese tiempo perdido nunca lo voy a recuperar, él puso en pausa mi carrera. Dos años con paga más baja. Dos años sin adelanto de carrera. Todo pedido.”

### LA IMPARCIALIDAD ES IMPORTANTE



**A veces, el espíritu de "buenas intenciones" puede abrir la puerta para que los prejuicios inconscientes generen una situación negativa.** En el video, la mujer perdió la oportunidad de ser ascendida porque su jefe pensó que estaba haciendo algo bueno por ella. Tal vez pensó que ella tendría más tiempo para sus hijos. Tal vez pensó que no tendría tiempo para dedicarle al trabajo. No fue justo para ella, su desarrollo profesional o sus ingresos.

### ACTÚE



**Diga lo que piensa.** Si ve un problema o una oportunidad para mejorar, busque una solución constructiva con esa persona. Podría ser tan simple como expresar su punto de vista. A veces, las personas desconocen cómo su comportamiento o sus palabras pueden haberlo hecho sentir o que sus acciones tuvieron un impacto negativo en usted. Por eso, es importante hablar al respecto.



## PRACTIQUEMOS

Indíquele al equipo que escriba un ejemplo de un prejuicio o estereotipo que hayan experimentado u observado en otra persona, tal vez un compañero de trabajo o un cliente. Indíqueles que no escriban el nombre de nadie. Hágales saber que no recopilará las respuestas.

EJEMPLO: Soy uno de los pocos gerentes de ventas negros en mi hotel. En varias ocasiones cuando he trabajado con clientes, han mencionado lo bien que hablo y me expreso. Estoy seguro de que lo hicieron como un cumplido, pero me pregunto ¿Qué esperaban? ¿Cómo se supone que debo hablar?



Invite a cualquier persona del grupo, solo si esa persona lo desea, a que comparta su experiencia. Recuérdeles que no deben dar nombres.

¿Cómo lo hizo sentir la experiencia?

¿Qué hizo al respecto en ese momento?

¿Hay algo que le gustaría que el equipo conociera sobre usted?

## ANÁLISIS



Pasamos mucho tiempo en el trabajo, y no tiene que ser incomodo. Pero puede ser difícil porque todos llevamos nuestros propios prejuicios a costas. Y eso afecta el modo en que nos tratamos. Trabajamos en la industria de la hospitalidad y los restaurantes. Y al igual que nosotros, nuestros clientes también llegan con sus prejuicios a nuestro establecimiento. Debemos ser cautelosos y no permitir que nuestros prejuicios hagan que tratemos injustamente a alguien, aunque nuestra intención sea ser amables.

Cuando trabaje en el próximo turno, piense en sus compañeros de trabajo y en los clientes que atendemos y en cómo puede establecer una mejor conexión con ellos. ¡Que tenga un increíble turno!

## LECCIÓN 4 DE LA GUÍA DE DISCUSIÓN PARA GERENTES

# CÓMO MANEJAR LOS PREJUICIOS INCONSCIENTES

### CREAR CONCIENCIA



Muestre el video: *La propina automática*. Con este video se ilustra un ejemplo de trato injusto.



Si el video no está disponible, lea el siguiente guion. Explique que esta cita pertenece a una historia contada por un hombre afroamericano joven.

“Sí, me reuní con dos clientes en un restaurante en uno de los lugares en que me estaba alojando. Lo llaman un bistró. Sí, y todo estaba saliendo muy bien. Ya sabe, era una reunión regular. Todo iba como se supone debería de ir, hasta que llega la cuenta. Y la reviso, y veo que agregaron un cargo de veinte por ciento por propina. Así que veo el menú, y dice que hay un cargo por propina a mesas de seis personas o más. Éramos solo mis dos clientes y yo.

Yo sé por qué lo hicieron, ya sabe. Y, volteo a ver a mi alrededor a todas las demás mesas y veo a mucha gente blanca, dejando propinas sobre sus mesas. Y no parecía que les hubieran incluido un cargo por propina. Así que pensé que era porque mi mesero creyó que no le dejaría propina. Lo que es estúpido, ¿sabe? Es tan tonto, ¿no cree?

Estoy, estoy allí con dos de mis clientes tratando de que todo salga bien, usted sabe, puedo manejar la situación, puedo relacionarme. Y, ya sabe, me miran esperando ver lo que voy a hacer al respecto? Sí, ellos podían ver que algo estaba pasando.

Y fue algo que me hizo sentir realmente muy mal. Ya sabe, creo que manejé todo bien. Hablé con el mesero. Le di una sonrisa, nos dimos la mano o algo así y todo salió bien. Pero esa sensación de ser... No lo sé. Fue muy vergonzoso, de veras, usted sabe. ¿Y por qué? Por una propina de 30 dólares. Es ridículo”.

## PRACTIQUEMOS - PRIMERAS IDEAS

Pídales a sus compañeros de trabajo que escriban cada una de las siguientes palabras en un papel. Consejo: Puede prepararlas anticipadamente y confeccionar sus propios carteles para mostrar.

NEOYORQUINO

PERSONAS MAYORES

HOMBRE OBESO

Luego, pídale que escriban los primeros dos o tres adjetivos que les vengan a la mente.

EJEMPLO: Vegetariano: saludable, en forma, difícil, hippie

EJEMPLO: Californiano: relajado, surfista, adinerado, poco sincero



¿Obtuvo adjetivos positivos o solo negativos?

¿Por qué que pasó eso?

Si esta persona fuera su cliente, ¿estas ideas podrían afectar el servicio que le proporciona?

## LA IMPARCIALIDAD ES IMPORTANTE



**Lamentablemente, el ejemplo en el video ha sucedido muchas veces.** Hasta puede ser que lo haya presenciado. Tal vez usted o alguien que conoce ha considerado agregar una propina en la cuenta de una mesa para asegurarse de recibir la propina que cree que merece. Póngase en el lugar del otro e imagínese cenando afuera y experimentando esta misma situación. Piense en cómo se sentiría si fuera juzgado injustamente por alguien de nuestra industria, ya sea por el color de su piel, su acento, su nivel de educación o por cualquier otro motivo. Considere el impacto que esto podría tener en un cliente.

## ACTÚE



**No juzgue el libro por la cubierta.** Hacerlo podría ocasionarle problemas debido a que los prejuicios inconscientes suelen entrometerse cuando no se tiene la información completa.

**Analice su comportamiento.** Pregúntese si está siendo justo. Si el comportamiento fuera hacia usted, ¿sería correcto? Adelántese un paso y pídale una opinión sincera a alguien de confianza.

## ANÁLISIS



Brindar un servicio excelente a todos los clientes es importante y, bueno, es nuestro trabajo. Pero puede resultar difícil porque todos los días llegamos al trabajo con nuestros prejuicios a cuestas. Y eso puede impactar en la forma en que nos tratamos entre nosotros y a nuestros clientes.

Debemos ser cautelosos y no permitir que nuestros prejuicios nos lleven a tratar injustamente a alguien. Hoy aprendió un poco más sobre los prejuicios inconscientes. Cuando trabaje en el próximo turno, piense en sus compañeros de trabajo y en los clientes que atendemos y en cómo puede establecer una mejor conexión con ellos. ¡Que tenga un increíble turno!