



إستراتيجيات مساعدة الموظفين على التعامل مع حالة الصدمة العرقية

تستمر العنصرية بجميع أشكالها العلنية والخفية في تهديد صحة وعافية ما يقرب من 42% من الأمريكيين ذوي البشرة الملونة. من المحتمل أن تكون أنت أو أي شخص تهتم به قد عانى العنصرية بأشكالها المنهجية والشخصية العديدة. إن التعرض للعنصرية — سواء بشكل مباشر أو غير مباشر — يمكن أن يؤدي إلى إصابات نفسية وعاطفية، وتسمى أيضًا الصدمة العرقية أو الإجهاد الرضحي القائم على العرق (race-based traumatic stress, RBTS).

خاصةً إذا تُرك دون رادع، يمكن أن يؤدي RBTS إلى الإصابة بالقلق والاكتئاب والتوتر المزمن وارتفاع ضغط الدم وتعاطي المخدرات وأعراض مشابهة لاضطراب ما بعد الصدمة (post-traumatic stress disorder, PTSD)، من بين حالات أخرى. يمكن أن يؤدي الضغط والقلق الشديد على المدى الطويل إلى الإضرار بجهاز المناعة والجهاز الهضمي للشخص، ويزيد من خطر الإصابة بالنوبات القلبية والسكتة الدماغية، ويؤدي إلى الإرهاق النفسي والجسدي — الإنهاك.

بصفتك مديرًا، يمكنك القيام بدور خاص في مساعدة الموظفين من جميع الخلفيات على الشعور بالترحيب والتقدير. يمكنك أيضًا أن تؤدي دورًا محوريًا في مساعدة السود والأصليين والملونين (Black, indigenous and people of color, BIPOC) في الحصول على الدعم والموارد التي قد يحتاجون إليها للتعامل مع RBTS.

إليك ثمانية طرق للبدء

1. تعزيز عقلية ناضجة

بغض النظر عن خلفيتك الشخصية، فهناك دومًا المزيد لتتعلمه عن الأشخاص المختلفين عنك. بصفتك مديرًا، لديك سلطة التأثير في الآخرين وأن تكون مثالًا يُحتذى به:

- خذ الوقت الكافي لتتقيد نفسك حول التواريخ الغنية وثقافات الأجناس والتراث المختلف عنك. تعرّف أيضًا على معاناتهم، حتى تتمكن من فهم التجارب ووجهات نظر زملائك وموظفيك بشكل أفضل.
- شجع الموظفين على القيام بالدور نفسه، سواء بشكل رسمي من خلال جعل الإثراء جزءًا من الأداء وأهداف التدريب، أو بشكل غير رسمي من خلال مشاركة الكتب التي تقرأها، والعروض التي تشاهدها وما شابه ذلك.

2. واجه تحيزاتك

تخلق أدمغتنا فئات لفهم العالم. ولكننا نتعلم القيم التي نضعها على فئات مختلفة، ويمكن محو هذا التعلم من خلال الوعي الذاتي والجهد المتواصل. لذلك، من المجدي أن تفهم التحيزات الكامنة لديك. على سبيل المثال، اسأل نفسك إذا كنت:

- تنتظر للأمور بشكل أبسط إذا كنت تعرف القليل عنها؟
- تفضل أفراد أشخاص يشبهونك؟
- تفضل المعلومات التي تدعم آرائك ومعتقداتك الحالية؟
- و/أو تتصرف بناءً على افتراضات قائمة فقط على المظاهر والانطباعات الأولى؟
- تتجذب للأمور والأفكار التي تعرف أنك تحبها أو مهتم بها؟

هذه كلها مؤشرات على التحيزات المحتملة. اختبر بنفسك كيف يمكن أن تظهر هذه في تفاعلاتك مع الآخرين وكيف يمكنك مساعدة نفسك في تصحيح المسار. ضع في اعتبارك العمل مع معالج أو مدرب محترف على القيادة للقيام بالشيء نفسه.

3. تحديد اللغة

إن الكلمات مخادعة. قد يكون من الصعب إيجاد الكلمات المناسبة أو معرفتها، خاصةً وأن نفس الكلمات يمكن أن تعني أشياء مختلفة لأشخاص مختلفين وفي سياقات مختلفة. ولكن مع فهم أننا ربما لا نستطيع تحقيق ذلك على نحو صحيح تمامًا، فلا تزال المحاولة مهمة، فضلًا عن تشجيع موظفيك على المحاولة.

- **استخدم لغة الشخص الأول.** اختيار الكلمات بعناية، ما يضمن احترام الفردية وإنسانية الأشخاص. مثال: تجنب وصف الأشخاص بكلمات تُستخدم عادةً لوصف "أشباه"، على سبيل المثال استخدم "متعدد الأعراق" وليس "مختلط".
- **اتبع تفضيل الشخص.** إذا كنت غير متأكد، فاسأل. مثال: قد يشير الشخص إلى نفسه على أنه أسود أو أمريكي من أصل أفريقي أو أمريكي كاريبي أو شيء خاص بمكان أصل أسلافه، مثل جامايكا أو صومالي، وما إلى ذلك.
- **تجنب استخدام اللغة المشحونة بإطلاق الأحكام والخزي،** أو تفرض على الآخرين بناء افتراضات. مثال: إن وصف حي مجاور بأنه "سطحي" يعني ضمناً أن سكانه يفتقرون إلى معايير السلوكيات والأخلاق. بدلاً من ذلك، اذكر الحي أو المقاطعة أو المنطقة.

4. التصدي للاعتداءات الخفية

هناك العديد من الفروق الدقيقة للاعتداءات الخفية، ولكن بعبارات أبسط، هي عبارة عن إهانات أو توبيخات أو شتائم يومية لفظية وغير لفظية وبيئية، سواء بقصد أو دون قصد، تُخط من قدر الأشخاص من خلال اقتراح عدم انتمائهم عن طريق إنكار تجاربهم. على سبيل المثال، إن مجاملة زميل عمل من أصل تايلندي بأنه "يتحدث الإنجليزية بشكل جيد" يبعث برسالة أن زميل العمل هذا ليس أمريكيًا "حقيقيًا". حتى مع نوايانا الحسنة، نرتكب أحياناً أخطاءً أو نجرح مشاعر الآخرين بالخطأ. وعليه، من الأفضل أن تستعد للاعتذار واللفظ مع نفسك. فالجميع يرتكب الأخطاء — والجزء الأهم هو التعلم من الأخطاء والالتزام نحو تحسين ذلك. وبالمثل، إذا سمعت شخصاً ما يستخدم اعتداءً خفياً، فساعد على التعلم منه عن طريق تصحيحه بلطف وشرح ما يسفر عن ذلك.

الأساس في ذلك هو المحافظة على الشعور بالتواضع الثقافي، والرغبة في الاستماع إلى وجهات نظر الآخرين، والتعلم، والرغبة في احترام وتقدير الذات والآخرين.

5. إنشاء مساحة آمنة للتواصل.

استمع باحترام وبعقل متفتح وقم بالدعوة إلى محادثة مفتوحة — وشجّع موظفك على فعل الشيء ذاته. ضع في اعتبارك، ما لم تشارك تراث الشخص وتجربته، لا يمكنك إجراء مقارنات من دون احتمالية التسبب في إهانة و/أو أذى. على سبيل المثال، لم يعيش معظم الأمريكيين إبادة جماعية، مثل الهولوكوست أو الخمير الحمر أو دارفور. وبالمثل، ما لم تكن رجلاً أسوداً، فلن تفهم القلق أو الإحباط أو الغضب أو الخوف الذي قد يشعر به المرء لتوقيف الشرطة له.

6. إنشاء مساحات ومنتديات آمنة

من الحياة اليومية إلى اللحظات التاريخية والأحداث المأساوية، يتعامل الأشخاص ذوو البشرة الملونة مع الآثار الشخصية والعامة للعنصرية باستمرار. من المهم بناء ثقافة يُسمح فيها بأخذ فترات من الراحة للتخلص من الضغط والتوتر والاستعداد نفسيًا للتعامل مع الصدمة المحتملة. على سبيل المثال:

- الاستعانة بخبراء الصدمات العرقية لتوجيه المناقشات والمساعدة في زيادة الوعي بـ RTBS والظروف التي يمكن أن يؤدي إليها.
- استشارة الخبراء وموظفك لتحديد المنافذ المفيدة، مثل فترات راحة لمدة 15 دقيقة، أو مساحة مكتبية مخصصة للجلوس بهدوء والتأمل، أو أي شيء آخر يوفر للناس مساحة وراحة.
- تعديل الجداول تحسباً للأحداث الكبرى، مثل يوم الانتخاب، أو في أعقاب مأساة وطنية، مثل مقتل George Floyd أو تمرد الكابيتول.

7. الالتزام بالتنوع والاندماج

نظرًا إلى أن أماكن العمل تُعزز مبادرات الاندماج والتنوع، فمن المهم أن يرى الموظفون التزامك. من خلال أفعالك وكلماتك، ساعد الموظفين على فهم أن الاندماج يتعلق بشعور كل شخص بالتقدير والتواصل، وفي مكان عمل متنوع، يخلق المزيج الغني من الاختلافات حلولاً ونتائج أفضل. ساعد في تعزيز المناقشة ودعم القبول والتشجيع على الاحترام المتبادل الدائم عبر مؤسستك. على سبيل المثال:

- إضافة التنوع والتدريب على الاندماج إلى التعليم المستمر للموظفين وأهداف الأداء.
- تشجيع أنشطة الإثراء الثقافي، مثل أحداث بناء الفريق والأشكال الأخرى.
- دعوة متحدثين خبراء وإنشاء منتديات للنقاش المفتوح حول العنصرية والظلم وعدم المساواة لزيادة الوعي والفهم.

ملاحظة: في هذه الأحداث، حاول ألا تضع الموظفين ذوي البشرة الملونة على الفور للتقديم أو التحدث — فليكن قرارًا شخصيًا ومستقلًا للتقدم أو الجلوس. وإذا كنت شخصًا من ذوي البشرة الملونة، فامنح نفسك إذنًا بقول "لا" إذا طلب منك القيام بدور أساسي. يمكن أن يؤدي هذا النوع من الضغط المركزي إلى تفاقم RBTS.

8. الالتزام بالعدالة العرقية

ضع الكلمات والنوايا موضع التنفيذ — تولّ زمام الأمور أو اتبعها في إجبار شركتك على الالتزام بالعدالة العرقية. على سبيل المثال:

- اتخذ موقفًا داعمًا للمساواة والإنصاف فيما يتعلق بعمليات التوظيف، والترقيات، والأجور، والمزايا، والإجازات، وما إلى ذلك.
- امنح موظفيك مكانًا آمنًا لإثبات أنفسهم والتحدث.
- دعم قضايا العدالة الاجتماعية والعرقية علانية — من خلال الأفعال وليست الكلمات فقط.
- ابحث عن فرص لإظهار الدعم في مجتمعاتك المحلية وعلى نطاق أوسع. على سبيل المثال: تحدث إلى قيادتك حول الفرص المحتملة للإدلاء بتصريحات علنية كشركة، والتبرع لقضايا الحقوق المدنية المهمة، والدافع عن حقوق تصويت موظفيك، وما شابه ذلك.

لن نتخلص من RBTS ولا يمكننا التخلص منه بين عشية وضحاها، ولكن يمكننا جميعًا العمل معًا لإحراز تقدم في منعه.



<https://www.forbes.com/sites/janicegassam/2020/10/26/how-to-navigate-the-racial-trauma-your-employees-may-be-experiencing/?sh=54f953a67568>
<https://hbr.org/2020/06/how-organizations-can-support-the-mental-health-of-black-employees>
<https://hbr.org/2020/06/the-10-commitments-companies-must-make-to-advance-racial-justice>
<https://www.epi.org/publication/black-workers-covid/>
<https://psycnet.apa.org/fulltext/2019-01033-001.html>
<https://www.helpguide.org/articles/ptsd-trauma/racism-and-mental-health.htm>
<https://www.mhanational.org/racial-trauma>
<https://mhanational.org/racism-and-mental-health>
<https://www.mhanational.org/infographic-bipoc-and-lgbtq-mental-health>
<https://www.mhanational.org/bipoc-mental-health>
<https://www.mhanational.org/issues/state-mental-health-america#Key>
<https://www.mhanational.org/issues/healthcare-disparities-among-black-indigenous-and-people-color>
<https://www.apa.org/pubs/highlights/spotlight/issue-128>
<https://npin.cdc.gov/pages/cultural-competence>
<https://www.nami.org/Your-Journey/Identity-and-Cultural-Dimensions>
<https://www.shrm.org/ResourcesAndTools/hr-topics/behavioral-competencies/global-and-cultural-effectiveness/Pages/Tips-for-Discussing-Racial-Injustice-in-the-Workplace.aspx>

ينبغي ألا يُستخدم هذا البرنامج لتلبية احتياجات حالات الطوارئ أو الرعاية العاجلة. في حالة الطوارئ، اتصل برقم 911 إذا كنت في الولايات المتحدة، أو برقم هاتف خدمة الطوارئ المحلية إذا كنت خارج الولايات المتحدة أو اذهب إلى أقرب قسم خاص بالحوادث أو الطوارئ. لا يحل هذا البرنامج محل رعاية الطبيب أو الرعاية المتخصصة. ونظرًا لاحتمال وجود تضارب في المصالح، لن نُقدّم الاستشارات القانونية في القضايا التي قد تنطوي على اتخاذ إجراءات قانونية ضد Optum أو الشركات التابعة لها، أو أي كيان يتلقى المتصل من خلاله هذه الخدمات مباشرة أو بطريقة غير مباشرة (على سبيل المثال، صاحب العمل أو الخطة الصحية). هذا البرنامج وجميع مكوناته، على الأخص الخدمات المقدمة لأفراد الأسرة بعمر أقل من 16 عامًا، قد لا يكون متاحًا في جميع المواقع وتخضع للتغير دون إخطار مسبق. قد تتفاوت الخبرة وأو المستويات التعليمية لموارد برنامج Employee Assistance بناءً على متطلبات العقد أو متطلبات الدولة التشريعية. قد تفرض استثناءات وحدود للتغطية.

Optum® هي علامة تجارية مسجلة لشركة Optum, Inc. في الولايات المتحدة وغيرها من الولايات القضائية. جميع العلامات التجارية أو أسماء المنتجات الأخرى هي علامات تجارية مسجلة أو علامات مسجلة لمالكها أصحابها المعنيين. Optum هي رب عمل يؤمن بتكافؤ الفرص.

WF4045877 210024-052021. © 2023 Optum, Inc. جميع الحقوق محفوظة.