



Stratégies pour aider les employés face au traumatisme racial

Le racisme, que ce soit sous des formes manifestes ou subtiles, continue de miner la santé et le bien-être de près de 42 % des Américains de couleur. Il y a fort à parier que vous, ou quelqu'un de proche, à un moment donné, avez été victime de racisme – personnellement ou d'une manière plus générale. Une exposition au racisme – à visée directe ou indirecte – peut entraîner des blessures mentales et émotionnelles, dénommées le traumatisme racial.

En l'absence de tout contrôle, le traumatisme racial peut, entre autres, entraîner une anxiété, une dépression, un stress chronique, une hypertension artérielle, un usage de substances et des symptômes similaires à ceux d'un état de stress post-traumatique (ESPT). À long terme, un stress et une anxiété accrus peuvent également compromettre les systèmes immunitaire et digestif d'une personne, augmenter le risque de crise cardiaque et d'accident vasculaire cérébral, et entraîner un épuisement mental et physique – un burn-out.

En tant que manager, vous pouvez jouer un rôle tout particulier en aidant les employés d'horizons variés et divers à se sentir bienvenus et valorisés. Vous pouvez également jouer un rôle essentiel en aidant les personnes autochtones, noires et de couleur (PANDC) ou BIPOC (pour « Black, Indigenous and People of Color ») à accéder au soutien et aux ressources dont elles pourraient avoir besoin pour faire face au traumatisme racial.

Huit moyens pour commencer

1. Promouvez un état d'esprit de croissance

Quelle que soit votre expérience personnelle, il reste toujours tant de choses à apprendre concernant les personnes qui sont différentes de vous. En tant que manager, vous avez le pouvoir d'influencer les autres et de montrer l'exemple :

- Prenez le temps de vous sensibiliser à la richesse historique et culturelle des ethnies et héritages différents des vôtres. Informez-vous sur les épreuves qu'ils ont vécues afin que vous puissiez mieux comprendre les expériences et points de vue de vos pairs et employés.
- Encouragez les employés à faire de même, que ce soit de façon formelle dans le cadre des objectifs de performance et de formation ou informelle en partageant vos lectures ou les émissions que vous regardez, etc.

2. Revoyez vos préjugés

Nos cerveaux structurent les informations par catégories afin de mieux appréhender le monde. Mais les valeurs que nous attribuons à ces différentes catégories sont apprises – et elles peuvent être désappries à l'aide d'une meilleure conscience de soi et d'efforts constants. Donc il est bon de connaître les préjugés qui nous sont inhérents. Songez aux questions suivantes :

- Pensez-vous que moins vous connaissez un sujet, mieux ça vaut ?
- Préférez-vous les gens qui vous ressemblent ?
- Privilégiez-vous les informations qui valident vos points de vue et vos croyances ?
- Vous accrochez-vous à vos préjugés ou agissez-vous uniquement en fonction des apparences et premières impressions ?
- Gravitez-vous vers les choses et les idées qui vous sont déjà familières ou qui vous intéressent ?

Toutes ces réflexions indiquent des préjugés potentiels. Examinez par vous-même la façon dont elles peuvent se manifester dans vos interactions avec les autres et ce que vous pouvez faire pour rectifier le tir. Vous pouvez aussi envisager de travailler dans ce sens en vous faisant accompagner par un coach professionnel en leadership ou un thérapeute.

3. Donnez le ton

Les mots sont traîtres. Il peut être difficile de trouver ou de connaître les bons mots, d'autant plus que leur signification change parfois au fil du temps, ou qu'ils veulent dire différentes choses pour différentes personnes ou dans divers contextes. Mais, même s'il est entendu que nous ne trouverons pas toujours exactement le bon mot, il est cependant important d'essayer et d'encourager vos employés à faire de même.

- **Utilisez l'approche à la première personne** Choisissez vos mots avec délicatesse, en veillant à respecter l'individualité et l'humanité de chacun. Par exemple : évitez de décrire une personne comme si vous décriviez des « choses » – choisissez plutôt l'adjectif « multiracial » plutôt que « café au lait ».
- **Respectez la manière dont la personne préfère que l'on s'adresse à elle.** Dans le doute, demandez-lui. Par exemple : une personne, en parlant d'elle, peut utiliser le terme « noir », « africain-américain », « américano-caribéen » ou autre chose propre au lieu d'origine de leurs ancêtres, comme jamaïcain ou somalien, etc.
- **Éviter d'utiliser tout langage qui dénigre ou humilie** ou qui force les autres à faire des suppositions. Par exemple : dire qu'un quartier est « louche » insinue que ses résidents manquent de bonnes manières et de normes d'éthique. Mentionnez plutôt le nom du quartier, de l'arrondissement ou de la région.

4. Gare aux micro-agressions

Il existe de nombreuses nuances de micro-agressions, mais en termes simples, elles désignent les propos péjoratifs, méprisants ou insultants, verbaux, non verbaux et dirigés contre un groupe particulier, intentionnels ou non, qui visent à rabaisser ou à marginaliser les personnes ou à invalider leurs expériences. Par exemple, le fait de complimenter un(e) collègue d'origine vietnamienne sur son « bon français » est une autre façon de dire qu'il ou elle n'est pas vraiment un(e) Français(e).

Même avec les meilleures intentions, nous commettons parfois des erreurs ou nous blessons autrui par inadvertance. Il est donc bon d'être prêt(e) à vous excuser si une telle situation se présente et également de ne pas oublier pas d'être bienveillant(e) envers vous-même. Tout le monde commet des erreurs, mais l'important, c'est d'en tirer des leçons et de faire mieux la prochaine fois. De même, si vous entendez quelqu'un utiliser une micro-agression, essayez de lui faire comprendre pourquoi ce qu'il a dit est une micro-agression et de le guider vers la bonne façon de communiquer.

Ici, l'important est de maintenir un sentiment d'humilité culturelle, une volonté d'entendre le point de vue des autres, d'apprendre et de respecter et valoriser les autres, ainsi que soi-même, de manière intentionnelle.

5. Créez un lieu sûr pour la communication

Il est bon d'écouter respectueusement son interlocuteur avec un esprit ouvert et de l'inviter à une discussion ouverte – encouragez vos employés à faire de même.

N'oubliez pas qu'à moins que vous ne partagiez le même héritage culturel ou le même vécu, n'essayez pas d'établir des parallèles – vous risqueriez de l'offenser et/ou de le blesser. Par exemple, la plupart des Américains n'ont jamais vécu un génocide tel que l'Holocauste, Darfour ou le massacre perpétré par les Khmers rouges. De même, si vous n'êtes pas un homme d'origine maghrébine, vous ne pouvez pas comprendre l'anxiété, la frustration, la colère ou la peur ressentie lorsqu'il se fait contrôler par la police.

6. Créez des lieux sûrs et des forums

Qu'il s'agisse de la vie quotidienne, de moments historiques ou d'événements tragiques, les personnes de couleur subissent en permanence les effets personnels et généraux du racisme. Il est important de créer une culture dans laquelle il est normal de faire des pauses pour décompresser, déstresser et se préparer à faire face à un éventuel traumatisme. Par exemple :

- Invitez des experts en traumatisme racial pour qu'ils guident des discussions et aident à sensibiliser les gens au traumatisme racial et à ses conséquences.
- Consultez des experts ainsi que vos employés pour identifier des solutions utiles, comme des pauses de 15 minutes, un espace de bureau désigné pour s'asseoir tranquillement et méditer, ou tout ce qui peut offrir aux gens un espace où trouver du réconfort.

- Ajustez les calendriers en anticipation d'événements importants comme les élections, ou à la suite d'un événement national tragique tel que le meurtre de George Floyd ou l'insurrection contre le Capitole.

7. Embrassez la diversité et l'inclusion

Les lieux de travail encouragent les initiatives d'inclusion et de diversité, aussi est-il important que les employés voient votre engagement. Au travers de vos actions et de vos mots, aidez les employés à comprendre que l'inclusion, c'est faire en sorte que chaque personne se sente valorisée et connectée, et dans un lieu de travail diversifié, le riche mélange des différences crée un terreau fertile de solutions et de résultats.

Faites en sorte que le dialogue se développe au sein de votre entreprise ; promouvez l'acceptation et encouragez un respect mutuel durable.

Par exemple :

- Ajoutez des cours sur la diversité et l'inclusion à la formation continue des employés ou ajoutez-les dans le cadre de objectifs de performance.
- Encouragez les activités d'enrichissement culturel sous forme d'événements de consolidation d'équipe et autres formats.
- Invitez des orateurs experts et créez des forums de discussion sur le racisme, l'iniquité et l'inégalité à des fins de sensibilisation et d'une meilleure compréhension.

Remarque : lors de ces événements, faites bien attention à ne pas mettre des employés sur la sellette (pour faire un discours ou une présentation) juste à cause de leurs origines ou couleur de peau. Ce sont eux qui doivent prendre la décision de le faire. Et si vous êtes une personne de couleur, donnez-vous la permission de dire « non » si on vous demande de vous mettre en avant. Ce genre de pression peut exacerber le traumatisme racial.

8. Engagez-vous pour la justice raciale

Passez de la parole aux actes – montrez l'exemple ou suivez le mouvement d'engagement pour la justice raciale au sein de votre entreprise.

Par exemple :

- Prenez position en matière d'égalité et d'équité pour ce qui est du procédé d'embauche, des promotions, de la paie, des prestations, des congés, etc.
- Offrez à vos employés un endroit sûr où ils peuvent s'exprimer.
- Soutenez ouvertement des causes sociales et de justice sociale – passez de la parole aux actes.
- Recherchez des occasions de montrer votre soutien auprès de vos communautés et plus encore. Par exemple : discutez avec la direction des possibilités de faire des déclarations publiques en tant qu'entreprise, de faire des dons à des causes importantes pour les droits civiques de vos employés, etc.

Nous ne ferons pas, et nous ne pouvons pas faire disparaître le stress lié au traumatisme racial, mais nous pouvons faire des efforts pour le prévenir.



<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>

Ce programme ne doit pas être utilisé en cas d'urgence ou de besoins de soins urgents. En cas d'urgence, appelez le 911 si vous résidez aux États-Unis et si vous résidez en dehors des États-Unis, appelez le numéro des urgences ou rendez-vous au service des urgences. Ce programme ne se substitue pas aux soins d'un médecin ou d'un professionnel de soins de santé. En raison de la possibilité d'un conflit d'intérêts, aucun conseil juridique ne sera offert concernant les problèmes impliquant des poursuites judiciaires contre Optum ou ses sociétés affiliées ou toute entité par lequel le correspondant bénéficie de ces services directement ou indirectement (p. ex., l'employeur ou le régime d'assurance-maladie). Ce programme et tous ses éléments connexes, en particulier les services aux membres de la famille de moins de 16 ans, peuvent ne pas être disponibles partout et peuvent changer sans préavis. Le niveau d'expérience et/ou d'éducation des consultants faisant partie du Programme d'aide aux employés peut varier selon les termes du contrat ou les exigences réglementaires des pays. Des exclusions et limitations de couverture peuvent s'appliquer.

Optum® est une marque déposée d'Optum, Inc. aux États-Unis et dans d'autres juridictions. Tous les autres noms de produit ou marques sont des marques de commerce ou des marques déposées qui appartiennent à leurs détenteurs respectifs. Optum est un employeur offrant l'égalité d'accès à l'emploi.

© 2023 Optum, Inc. Tous droits réservés. WF4045877 210024-052021