



אסטרטגיות לעזרה לעובדים בהתמודדות עם טראומה עם רקע גזעני

גזענות, על כל צורתיה המובהקות והמוסתרות יותר, ממשיכה לאיים על הבריאות והרווחה האישית של כמעט 42% מהאמריקאים שניתן להגדיר כבעלי צבע עור כהה, בדרגה זו או אחרת. יש סיכוי גבוה שאתם או אדם שטובתו חשובה לכם חווה גזענות, באחת מהדרכים המערכתיות והבינאישיות שלה. החשיפה לגזענות, בין אם זה באופן ישיר ובין אם בחשיפה משנית, עלול להוביל לפגיעות נפשיות ורגשיות, המכונות גם טראומה עם רקע גזעני או דחק טראומטי מבוסס גזענות (RBTS).

תופעת ה-RBTS עלולה, במיוחד אם היא נותרת ללא טיפול, להוביל לחרדה, דיכאון, לחץ כרוני, לחץ דם גבוה, הפרעת שימוש בסמים וחומרים משכרים, ותסמינים הדומים לדחק פוסט-טראומטי (PTSD), בין השאר. מצב של לחץ או חרדה מוגברים עלולים להשפיע על מערכות החיסון והעיכול, להגביר את הסיכון להתקפי לב ושבץ, ולהוביל לתשישות רגשית, פיזית ונפשית - וביחד, שחיקה.

בתפקיד ניהולי, ניתן לשמש בתפקיד מיוחד בעזרה לעובדים מכל רקע ורקע להרגיש שהם רצויים ומוערכים. ניתן גם לשמש בתפקיד מפתח בעזרה לאנשים המוגדרים BIPOC - בעלי עור שחור, רקע ילידי, ו/או עור כהה - לקבל את התמיכה והמשאבים שהם עשויים להזדקק להם כדי להתמודד עם דחק טראומטי מבוסס גזענות (RBTS).

שמונה צעדים ראשוניים

1. לקדם תפיסת צמיחה

לכולנו, יהא הרקע האישי שלנו אשר יהא, יש תמיד עוד הרבה ללמוד על אנשים השונים מאיתנו. בתפקיד ניהולי, יש לכם את הכוח להשפיע על אחרים ולתת דוגמה מנהיגותית:

- הקדישו את הזמן הנחוץ כדי ללמוד עוד ע ההיסטוריה העשירה והתרבותיות של אנשים ממוצא אישי ולאומי השונה משלכם. למדו גם על המאבקים והקשיים שלהם, כדי להבין יותר את החוויות ונקודות המבט של עמיתים לעבודה ושל העובדים שלכם.
- עודדו עובדים לעשות גם הם את אותו הדבר, בין אם זה באופן רשמי, בהוספת העשרה לרשימת יעדי הביצועים וההכשרה, או באופן בלתי-רשמי, באמצעות שיתוף הספרים שאתם קוראים, התכניות בהן אתם צופים וכדומה.

2. להתמודד עם ההטיות שלנו

המוח שלנו יוצר קטגוריות כדי להבין את העולם. ואולם, הערכים שאנו משייכים לקטגוריות שונות הם משהו שלמדנו ושנחנכו יכולים ללמוד לשנות, מתוך מודעות עצמית ומאמץ מתמשך. משום כך, מועיל להבין את ההטיות המובנות שלנו. לדוגמה, שאלו את עצמכם אם אתם:

- מרגישים שדברים פשוטים יותר אם אתם יודעים פחות עליהם?
- מעדיפים את מי שהכי דומה לכם?
- מעדיפים מידע שתומך בדעות ובאמונות שלכם?
- מניחים הנחות או פועלים על פי הנחות המבודדות רק על פי מראה חיצוני ורושם ראשון?
- נמשכים לדברים ולרעיונות שהם כבר מוכרים ומעניינים?

כל אלה הם סימנים שאולי קיים פוטנציאל להטיות. עלינו לבדוק כיצד הטיות כאלה עלולות להתבטא באינטראקציות שלנו עם אנשים אחרים וכיצד נוכל לסייע לעצמנו לתקן את דרכינו. ניתן לשקול גם עבודה עם מאמני מנהיגות או מטפלים שיעזרו לנו לעשות זאת.

3. תנו את הטון

מלים עלולות להיות חמקמקות. לפעמים קשה למצוא או להכיר את המילים המתאימות, במיוחד כאשר אותן המילים נושאות משמעויות שונות מאוד אצל אנשים שונים ובהקשרים שונים. ואולם, גם מתוך ההבנה שלא תמיד נצליח לעשות זאת בדיוק בצורה הנכונה, עדיין חשוב לנסות, ולעודד גם את העובדים הכפופים לכם לנסות.

- **השתמשו בשפה המקדמת את האדם** בחרו במילים ברגישות, תוך גילוי כבוד לאינדיבידואליות ולהומניות של האנשים. דוגמה: הימנעו מתיאור אנשים באמצעות מלים שבדרך כלל מתארות חפצים. לדוגמה, אימרו "בעלי רקע מגוון" ולא "מעורבים".
- **פעלו בהתאם להעדפות של האדם עמו אתם מדברים.** אם אינכם בטוחים, תמיד אפשר לשאול. דוגמה: אדם עשוי לתאר את עצמו כשחור, אמריקאי ממוצא אפריקאי, אמריקאי שמוצאו מהאיים הקריביים, או משהו ספציפי לגבי מקום מוצאם או מוצא משפחתם, כמו יוצאי ג'מייקה, סומליים וכדומה.
- **הימנעו משפה שיפוטית או מביישת,** או כזו שגורמת לאנשים להניח הנחות מראש. דוגמה: לדוגמה, אם מתארים שכונה כ"מעברה", זהו כינוי שמרמז כי התושבים בה חסרי נימוס ומוסר. במקום זאת אפשר לציין את שמם של השכונה, המחוז או האזור.

4. הילחמו ב"מיקרו-אגרסיות"

יש דקויות משמעות רבות מאוד למונח "מיקרו-אגרסיות", אבל במונחים הפשוטים ביותר, אלה הן מעידות מילוליות, לא מילוליות וסביבתיות, התנשאויות או העלבות יומיומיות, בין אם הן מכוונות ובין אם אינן מכוונות, המזלזלות באנשים כאילו הם לא שייכים לסביבה או פוטרות את הניסיון שלהם. לדוגמה, אם מחמיאים לעמית ממוצא אתיופי על העברית הטובה שבפיו, המסר כלפיו הוא שהעמית אינו ישראלי "אמיתי".

אנחנו עלולים לטעות לפעמים ולפגוע ברגשותיו של אדם, גם אם הכוונות שלנו היו הטובות ביותר. משום כך, מוטב שנהיה מוכנים להתנצל וגם להפנות אל עצמנו חמלה. כולנו טועים לפעמים; מה שחשוב הוא ללמוד מהטעויות שלנו ולהיות מחויבים להשתפרות. בדומה לכך, אם תשמעו אדם אחר מפעיל מיקרו-אגרסיה, עזרו להם ללמוד מהמצב באמצעות תיקון עדין והסבר של מה שאירע.

מה שחשוב כאן הוא לשמור על ענווה תרבותית, נכונות לשמוע את נקודת המבט של אנשים אחרים, נכונות להבין ולפעול במודעות כדי לכבד את גם את עצמנו וגם אנשים אחרים.

5. צרו מרחב בטוח לתקשורת.

הקשיבו בצורה מכבדת, בראש פתוח, והזמינו שיחה פתוחה - ועודדו אנשים גם את העובדים לעשות זאת.

זיכרו שאם אין לכם את אותו מוצא ואת אותן חוויות, מציאת קווי דמיון בין ניסיון החיים והחוויות שלהם ושלכם יגרמו ככל הנראה לעלבון וכאב. לדוגמה, רוב האמריקאים לא עברו רצח עם, כמו השואה, כמו רצח העם שגרמו החמר רוז' בקמבודיה או כמו רצח העם בדרכור. בדומה לכך, אם אינכם גבר אפריקאי, אינכם מבינים את מידת החרדה, התסכול, הזעם והפחד שאדם כזה עלול לחוש כשרכב משטרה עוצר רכב שהוא נוהג בו.

6. צרו פורומים ומרחבים בטוחים

בין אם המדובר בחיי היומיום ובין אם המדובר ברגעים היסטוריים ואירועים טרגיים, אנשים בעלי עור כהה מעבדים את המצב האישי ואת ההשפעות הכוללות של הגזענות ברציפות וללא הפסקה. חשוב לבנות תרבות שבה מותר לקחת הפסקת כדי להירגע, לנטרל את הלחץ ולבנות חסינות כדי להתמודד עם טראומה פוטנציאלית. לדוגמה:

- הביאו מומחים לתחום הטראומה הגזענית, כדי שיובילו דיונים ויעזרו להעלות את המודעות לקיומו של RTBS ולמצבים שעלולים לנבוע ממנו.
- התייעצו עם מומחים ועם העובדים שלכם כדי לזהות אפשרויות פורקן שימושיות, כמו הפסקות של 15 דקות, מרחב משרדי המיועד לישיבה שקטה ומדיטציה או כל דבר אחר שמנגיש לאנשים מרחב ונוחות.

- שנו את לוחות הזמנים לקראת אירועים משמעותיים כמו יום הבחירות או לאחר טרגדיה לאומית, כמו האירועים בארה"ב של רצח ג'ורג' פלויד ושל ההתקוממות בקפיטול שבווישינגטון.

7. התחייבו לגיוניות והכלה

כאשר מקומות עבודה מקדמים יוזמות של הכלה וגיוניות, חשוב שהעובדים יראו את מחויבותכם לעניין. עיזרו לעובדים להבין מתוך המעשים והמילים שלכם כי הכלה משמעותה שכל אדם יחוש שמעריכים אותו או אותה ושהוא או היא מחוברים ומקושרים ושבמקום עבודה מגוון יוצרת התערובת העשירה של ההבדלים פתרונות ותוצאות מוצלחים יותר.

פעלו בארגון כולו, מקצה לקצה, כדי לעודד דיונים, לקדם קבלה מכילה ולעודד כבוד הדדי מתמשך. לדוגמה:

- הוסיפו הכשרות בנושא גיוניות והכלה להשתלמויות וליעדי הביצועים של עובדים.
- עודדו קיום פעילויות העשרה תרבותית, כדוגמת אירועי גיבוש ופעילויות במבנים אחרים.
- הזמינו מרצים מבחוץ וצרו פורומים בהם ניתן לקיים דיון פתוח על גזענות, פערים וחוסר שוויון, כדי להגביר את המודעות וההבנה.

שימו לב: באירועים אלה, הקפידו שלא להעמיד את העובדים שצבע עורם כהה במרכז השיחה באופן אישי ולא לדרוש מהם לנאום או להציג מצגות; תנו לכל אחד מהעובדים להחליט החלטה אישית ועצמאית אם להשתתף. ועבור מנהלים שהם בעלי עור כהה: העניקו לעצמכם את הרשות לסרב אם אתם מתבקשים לקחת על עצמכם תפקיד ראשי. לחץ כזה לעמוד במרכז הבמה עלולה להגביר את ה-RBTS.

8. צרו מחויבות לצדק במישור הגזענות

הכניסו את המילים שלכם לפעולה: הנהיגו צעדים שיחייבו את החברה להתחייב לצדק במישור הגזענות או תימכו במי שעשו זאת. לדוגמה:

- ניקטו עמדה כדי לתמוך בשוויון בתחום תהליכי גיוס העובדים, הקידום, המשכורות, ההטבות, החופשות וכדומה.
- תנו לעובדים שלכם מקום בטוח להיות ולהתבטא בו.
- תימכו בצורה גלויה ביעדי צדק חברתי וצדק במישור הגזענות, במעשים ולא רק במילים.
- חפשו הזדמנויות להפגין תמיכה בקהילות המקומיות שלכם וגם בעולם הרחב יותר. לדוגמה: דברו עם ההנהגה על הזדמנויות לצאת בהכרזות פומביות, כחברה, לתרום ליעדים חשובים בתחום זכויות האזרח, לקדם את זכויות ההצבעה של העובדים שלכם וכדומה.

לא נצליח לפתור את RBTS בן לילה; הדבר לא אפשרי. ואולם, כולנו יכולים לעבוד ביחד כדי לקדם את מניעת התופעה.



<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>

אין להשתמש בתוכנית זו במקרי חירום או לצרכים דחופים. במקרה חירום, יש להתקשר ל-911 אם אתם בתחומי ארצות הברית, או לשירותי החירום המקומיים אם אתם מחוץ לארצות הברית, או לגשת אל חדר המיון הקרוב ביותר. תוכנית זו אינה מהווה תחליף לטיפול רפואי או מקצועי. עקב הפוטנציאל לניגוד אינטרסים, ייעוץ משפטי לא יוענק בנושאים שעלולים לכלול פעולה משפטית כנגד Optum או החברות המסונפות אליה, או כל ישות שדרכה המתקשר מקבל שירותים אלה באופן ישיר או עקיף (למשל, המעסיק או תוכנית שירותי בריאות). ייתכן שהתוכנית על כל מרכיביה, במיוחד השירותים לבני משפחה מתחת לגיל 16, לא תהיה זמינה במספר אזורים, והיא כפופה לשינויים ללא הודעה מוקדמת. ניסיונם ורמת השכלתם של אנשי תוכנית הסיוע לעובדים עשויים להשתנות לפי דרישות החוזה או הרגולציה בארצם. ייתכן שיחולו הגבלות והחרגות על הכיסוי.

Optum® הוא סימן מסחרי רשום של Optum, Inc. בארה"ב ובתחומי שיפוט אחרים. כל שמות המותגים והמוצרים האחרים הם סימנים מסחריים או סימנים רשומים או קניין של בעליהם הרלוונטיים. Optum® היא מעסיק שמקפיד על שוויון הזדמנויות.

© 2023 Optum, Inc. כל הזכויות שמורות. WF4045877 210024-052021