

중요한 지원



직원들을 위한 인종적 트라우마 대처 지원 전략

모든 노골적이고 미묘한 형태의 인종차별은 거의 42%가 유색인종인 미국인들의 건강과 웰빙을 지속적으로 위협하고 있습니다. 여러분이나 여러분이 소중하게 여기는 사람들이 다양한 제도적, 대인적 형태로 인종차별을 경험했을 가능성이 큼니다. 인종차별에 노출되는 것은 - 직접적이든 간접적이든 상관없이 - 정신적, 감정적 피해로 이어질 수 있으며, 이는 또한 인종적 트라우마 또는 인종 기반 외상성 스트레스(race-based traumatic stress, RBTS)라고도 합니다.

특히 방치하는 경우, RBTS는 많은 증상들 중에서도 불안, 우울, 만성 스트레스, 고혈압, 약물 사용 및 외상 후 스트레스 장애(post-traumatic stress disorder, PTSD)와 유사한 증상들로 이어질 수 있습니다. 장기적으로, 높은 스트레스와 불안은 또한 그 사람의 면역계 및 소화계를 약화시키며, 심장마비 및 뇌졸중의 위험을 증가시키고 정신적 및 신체적 탈진 — 소진으로 이어질 수 있습니다.

매니저로서, 여러분은 모든 배경의 직원들이 환영받고 소중하게 대우 받는다는 느낌을 가질 수 있도록 돕는 특별한 역할을 할 수 있습니다. 여러분은 또한 흑인, 원주민 및 유색인종(Black, indigenous and people of color, BIPOC)들이 RBTS에 대처하는 데 필요할 수 있는 지원과 리소스들을 얻는 것을 돕는 데 중심적인 역할을 할 수도 있습니다.

시작을 위한 8가지 방법

1. 성장 지향 마인드셋 장려하기

여러분들의 개인적 배경이 무엇이든, 여러분과 다른 사람들로 부터 항상 더 배울 점이 있습니다. 매니저로서, 여러분들은 다른 사람들에게 영향력을 가지고 있으며 모범을 보이게 됩니다.

- 인종별 풍성한 역사와 문화 그리고 여러분과 다른 유산에 관해 스스로 배울 수 있는 시간을 가지십시오. 또한 그들의 투쟁에 관해 배우고 여러분의 동료와 직원들의 경험과 관점을 더 잘 이해할 수 있도록 하십시오.
- 공식적으로 성과와 훈련 목표에 강화하는 부분을 만들거나 비공식적으로 여러분이 읽고 있는 책을 공유한다거나 하여 직원들도 똑같이 하도록 독려하고 여러분이 주시하고 있다는 것을 보여주십시오.

2. 여러분의 편견에 대해 다루기

우리의 두뇌는 세상을 이해하기 위해 범주를 만듭니다. 그러나 우리가 각 범주에 적용하는 가치들은 학습된 것입니다 — 그리고 자기 인식과 지속적인 노력을 통해 학습되지 않을 수도 있습니다. 그러므로, 여러분 자신의 내재된 편견을 이해하는 것이 도움이 됩니다. 예를 들어, 자신이 다음과 같은지 스스로에게 물어보십시오:

- 여러분이 잘 모르는 것들의 경우에는 더 단순한 것으로 봅니까?
- 여러분과 가장 비슷한 사람들을 선호합니까?
- 여러분의 의견과 기존의 신념을 지지하는 정보를 좋아합니까?
- 외모와 첫인상만을 바탕으로 한 가정을 유지하고 그리고/또는 행동합니까?
- 이미 좋아하며 관심이 있는 것들이나 생각에 끌리는 편입니까?

이들은 모두 잠재적인 편견을 보여주는 지표들입니다. 이러한 것들이 여러분의 다른사람들과의 상호작용에서 어떻게 나타나는지 그리고 어떻게 스스로 이를 바른 방향으로 교정할 수 있을지에 대해 자기자신을 점검해보십시오. 또한 전문 리더십 코치 또는 치료사와 함께 협력해 동일한 일을 해보는 것을 고려해보십시오.

3. 적절한 단어 사용하기

단어 선택은 상당히 까다로운 것입니다. 적절한 단어를 찾거나 아는 것은 어려울 수 있습니다. 특히 단어의 의미가 때로 시간이 지나면서 변화하거나 다른 사람들에게 또는 다양한 맥락에서 다른 의미를 가질 수 있기 때문에 그렇습니다. 그러나, 우리가 항상 맞는 단어를 사용할 수는 없다는 것을 이해하고 여전히 적절한 단어를 쓰도록 시도해보는 것이 중요하며 — 여러분의 직원들에게도 똑같이 시도해보도록 독려하는 것이 중요합니다.

- **사람을 먼저 배려하는 언어를 사용하십시오.** 세심하게 단어를 선택해 사람들의 개성과 인간성이 존중받을 수 있도록 하십시오. 예: 사람들에게 일반적으로 “물건들”을 설명하는 데 사용하는 단어로 설명하지 않도록 하십시오 — 예를 들어, “잡종(mixed)”이 아니라 “다민족(multiracial)”을 사용하십시오.
- **그 사람이 선호하는 용어를 따라하십시오.** 확실하지 않다면 물어보십시오. 예: 어떤 사람은 자신을 흑인, 아프리카계 미국인, 카리브계 미국인 또는 자메이카 또는 소말리아 등과 같이 자신들의 조상의 출신지를 구체적으로 지칭할 수도 있습니다.
- **판단하거나 또는 망신을 주는 언어 사용** 또는 다른 사람들이 추정하도록 만드는 언어를 피하십시오. 예: 이웃 지역을 “구리다”고 표현하는 것은 그 거주자들이 예의와 윤리 기준에 못미친다는 것을 암시하는 것입니다. 대신 해당 이웃, 구역 또는 지역을 인용하십시오.

4. 미세 공격(microaggressions)과 싸우십시오

미세 공격에는 많은 뉘앙스가 있습니다. 그러나 간단하게 설명하자면, 이는 의도했던 의도하지 않았던 상관없이, 사람들에게 그들이 이 사회에 소속되지 않는다거나 그들의 경험이 무의미하다고 말함으로써 그 사람들을 비하하는 매일의 언어적, 비언어적 및 환경적 무시 또는 모욕을 말합니다. 예를 들어, 태국 혈통인 동료에게 “영어를 잘한다”고 칭찬하는 것은 그 동료가 여전히 “진정한” 미국인이 아니라는 메시지를 전하는 것입니다.

의도가 아주 좋다고 하더라도 여러분은 때로 실수를 하거나 우연히 다른 사람의 감정을 다치게 할 수 있습니다. 그러므로 사과를 할 준비가 되어 있는 것, 그리고 또한 자신에게 친절할 것이 가장 좋습니다. 모든 사람은 실수를 합니다 — 중요한 점은 실수에서 배우고 더 나아지겠다고 다짐하는 것입니다. 이와 마찬가지로, 다른 사람이 미세 공격을 사용하는 것을 우연히 보게 된다면, 부드럽게 그들의 행동을 고쳐주고 어떤 일이 벌어진 것인지 설명함으로써 그들이 이를 통해 배우도록 도와주십시오.

여기에서 관건은 문화적 겸양의 태도를 유지하는 것입니다. 즉, 다른 사람의 관점에서 기꺼이 듣고, 배우며 적극적으로 자신과 다른 사람들을 존중하고 소중하게 여기도록 노력하는 것입니다.

5. 의사소통을 위한 안전한 공간을 만드십시오.

열린 마음으로 존중심을 가지고 이야기를 들어주고 열린 대화를 하도록 하십시오 — 그리고 직원들에게도 같은 행동을 하도록 격려하십시오.

유념하실 것은, 여러분이 그 사람의 유산과 경험을 공유하지 않는다면, 공격성 및/또는 상처를 유발하지 않으면서 평행선을 그릴 수 없다는 점입니다. 예를 들어, 대부분의 미국인들은 홀로코스트, 크메르 루주 또는 다르푸르와 같은 대규모 학살을 겪지 않았습니다. 이와 비슷하게, 여러분이 흑인이 아니라면, 여러분은 그가 경찰에 체포되었을 때 느낄 수 있는 불안과 좌절, 분노 또는 공포를 이해하지 못합니다.

6. 안전한 공간과 광장을 만드십시오.

매일의 일상에서 역사적인 순간과 비극적인 사건에 이르기까지, 유색인종들은 지속적으로 인종차별의 개인적이며 중요한 영향을 느끼고 있습니다. 압박을 줄이고 스트레스를 없애며 잠재적 트라우마에 대처하기 위해 마음을 다잡기 위한 휴식을 가지는 것이 관찮다는 문화를 생성하는 것이 중요합니다. 예:

- 토론을 이끌고 RTBS와 그로 인해 발생할 수 있는 상태에 대한 인식을 고무하는 데 도움이 되도록 인종적 트라우마 전문가를 초빙합니다.
- 전문가 및 직원들과 상담을 통해 15분 휴식, 조용히 앉아서 명상을 할 수 있는 지정 사무실 공간, 또는 사람들에게 공간과 편안함을 제공할 수 있는 것은 무엇이든 이와 같은 유용한 수단을 파악하십시오.
- 선거일과 같은 중요 행사 또는 George Floyd 피살, 국회의사당 난입과 같은 국가적 비극의 여파를 예상하여 일정을 조정하십시오.

7. 다양성과 포용성을 약속하십시오

직장에서 포용성과 다양성 사업을 촉진하려고 한다면, 직원들이 여러분의 헌신을 직접 보는 것이 중요합니다. 여러분의 행동과 말을 통해, 포용성이란 각 사람의 감정이 가치를 인정받고 연결하는 것이며, 다양성의 직장에서 여러 다른 사람들의 섞여 있는 경우 더 나은 해결책과 결과를 가져온다는 것을 직원들이 이해하도록 도와줍니다.

여러분의 조직 전체에서 논의의 장을 조성하고, 수용을 촉진하며 지속적인 상호 존중을 고무하도록 도와주십시오.

예:

- 직원들의 지속적인 교육 및 성과 목표에 다양성 및 포용성 훈련을 추가하십시오.
- 팀워크 조성 행사 및 기타 형식 등을 통해 문화 계발 활동을 권장하십시오.
- 인식과 이해 확대를 위해 인종차별, 불공정 및 불평등에 관해 전문 강사를 초빙하고 열린 토론을 위한 장을 만드십시오.

주: 이러한 행사에서, 유색인종인 직원을 프레젠테이션 또는 연설을 하도록 그 장소에 내보내지 않도록 하십시오 — 그들의 개인적이고 독립적으로 앞에 나서거나 뒤에서 구경하거나 결정하도록 하십시오. 그리고 여러분 자신이 유색인종인 경우, 주도적인 역할을 하도록 요청받았을 때 자신이 “아니요”라고 말할 수 있도록 하십시오. 이러한 종류의 무대 압박은 RBTS를 악화시킬 수 있습니다.

8. 인종적 정의를 약속하십시오

여러분의 말과 의도를 행동으로 옮기십시오 — 여러분의 회사에서 인종적 정의를 약속하도록 요구하는 일을 주도하거나 이에 따르십시오.

예:

- 고용 과정, 승진, 임금, 혜택 및 휴가 등에 관해서 평등과 공정을 지원하는 태도를 취하십시오.
- 직원들에게 머무르기에 안전하고 발언할 수 있는 장소를 제공하십시오.
- 말뿐만 아니라 행동을 통해, 공개적으로 사회적 및 인종적 정의의 대의명분을 지지하십시오.
- 여러분의 지역 사회에서 그리고 좀 더 광범위하게 지원을 표명할 기회를 찾으십시오. 예: 회사 차원에서 대중적인 발언을 하고, 중요한 인권 운동에 기부하며 직원들의 투표권을 옹호하는 등의 기회에 대해 여러분의 경영진에게 이야기하십시오.

우리는 하루아침에 RBTS를 치유하지도 않을 것이고 또 치유할 수도 없지만, 모두 함께 협력해 이를 예방하는 데 진전을 가져올 수는 있습니다.



<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>

이 프로그램은 응급 또는 긴급 치료가 필요할 경우 이용해서는 안됩니다. 응급상황인 경우, 여러분이 미국 내에 있다면 911에 전화하십시오. 또는 미국 외의 지역에 있는 경우 현지 응급 서비스 전화번호로 전화하시거나 가장 가까운 사고 및 응급의학과에 가십시오. 이 프로그램은 의사 또는 전문가의 진료를 대체하는 것이 아닙니다. 이해 갈등의 가능성으로 인해 Optum 또는 그 자회사 또는 전화할 건 사람이 이들 서비스를 직접 또는 간접적으로 받는 모든 당사자(예: 고용주 또는 건강보험)에 대한 법률 소송과 관련될 수 있는 문제에 관해서는 법률 자문이 제공되지 않습니다. 이 프로그램 및 프로그램의 모든 구성요소, 특히 16세 미만의 가족 구성원에 대한 서비스는 모든 장소에서 제공되지 않을 수 있으며 사전 고지 없이 변경될 수 있습니다. 직원 지원 프로그램 인력 자원의 경험 및/또는 교육 수준은 계약 요건 또는 국가 규제 요건에 기초해 다양할 수 있습니다. 혜택 제외사항 및 한계사항이 적용될 수 있습니다.

Optum®은 미국 및 다른 관할권 내에서 Optum, Inc.의 상표입니다. 모든 기타 브랜드 또는 상품명은 각 소유주의 상표 또는 등록 상표입니다. Optum은 동등한 고용 기회를 제공하는 기업입니다.

© 2023 Optum, Inc. 모든 권한은 귀속됩니다. WF4045877 210024-052021