

# Поддержка в критической ситуации



## Стратегии преодоления сотрудниками расовой травмы

Расизм в явной и неявной форме продолжает угрожать здоровью и благополучию приблизительно 42% американцев с небелым цветом кожи. Возможно, вы сами или кто-то из ваших близких сталкивались с системным или бытовым расизмом. Прямое или косвенное столкновение с расизмом может стать причиной психической и эмоциональной травмы, которую также называют расовой травмой или травматическим стрессом на расовой почве (ТСРП).

Если этому не препятствовать, ТСРП может привести в том числе к беспокойству, депрессии, хроническому стрессу, повышенному артериальному давлению, употреблению психоактивных веществ и симптомам, подобным посттравматическому стрессовому расстройству (ПТСР). Длительный неконтролируемый стресс и тревожность способны ослабить иммунитет, нарушить работу пищеварительной системы, увеличить риск инфаркта и инсульта, а также привести к психическому и физическому истощению — выгоранию.

Как руководитель вы можете взять на себя особую роль и сделать так, чтобы сотрудники любого происхождения чувствовали себя желанными и ценными членами коллектива. Вы также можете сыграть решающую роль, помогая людям черной расы, коренным народам и людям с небелым цветом кожи (Black, Indigenous and People of Color, BIPOC) получить поддержку и доступ к ресурсам, которые могут им понадобиться в борьбе с ТСРП.

## **С чего начать: 8 способов**

### **1. Продвигайте установку на рост**

Каким бы ни был ваш личный опыт, всегда есть что-то, что вы можете узнать о людях, которые отличаются от вас. Статус руководителя дает вам возможность влиять на других людей и быть примером.

- Выделите время и изучите богатую историю и культуру других рас и народов. Узнайте об их проблемах и трудностях, чтобы лучше понять опыт и взгляды своих коллег и сотрудников.
- Поощряйте сотрудников делать то же самое, официально, провозгласив культурное обогащение одним из учебно-производственных показателей, и неофициально, рассказывая о книгах, которые вы читаете, сериалах, которые смотрите, и так далее.

### **2. Боритесь с собственными предрассудками**

Наш мозг стремится все классифицировать и поделить на категории, помогающие нам понять этот мир. Однако значение этим категориям мы придаем сознательно. При этом мы в состоянии от них избавиться путем осознания и постоянной работы над собой. Вот почему так важно научиться распознавать собственные предрассудки. Например, правда ли, что:

- Вы стараетесь меньше знать, чтобы было проще жить?
- Вы предпочитаете общество себе подобных?
- Вы отдаете предпочтение информации, которая подтверждает вашу точку зрения и убеждения?
- Ваши убеждения и поступки основаны только на внешности и первом впечатлении?
- Вы склоняетесь к вещам и идеям, которые вам близки и интересны?

Все это указывает на то, что у вас могут быть предрассудки. Подумайте, как они могут проявляться при взаимодействии с другими людьми и как вы можете скорректировать свое поведение. Подумайте о том, чтобы позаниматься на эту тему с профессиональным тренером по лидерству или психотерапевтом.

### **3. Задайте тон**

Слова могут быть коварными. Порой нам сложно подобрать верные слова, особенно когда их значение меняется с течением времени. Или они могут иметь разное значение для разных людей или в зависимости от контекста. Но несмотря на то, что мы не всегда можем правильно донести свою мысль, важно стараться — и поощрять своих сотрудников делать то же самое.

- **Поставьте личность на первое место.** Тактично подбирайте слова и уважайте достоинство и индивидуальность других людей. Например: Избегайте слов, которые используются в очень узком смысловом поле, например, не стоит говорить «метис» или «мулат», лучше употребить выражение «человек смешанной расы».
- **Используйте выражения, которые предпочитает тот, о ком говорят, или ваш собеседник.** Если не уверены, уточните. Например: Человек может считать себя чернокожим, афроамериканцем, уроженцем Карибских островов или подчеркивать связь с иным этническим происхождением, например, называть себя ямайцем или сомалийцем и т. д.
- **Избегайте осуждающих формулировок и слов,** способных формировать превратное представление. Например: Когда вы говорите, что район «неблагополучный», подразумевается, что его жители не могут похвастаться образцовым воспитанием и поведением. Вместо этого просто скажите название района или местности.

#### 4. Боритесь с «микроагрессией»

Здесь существует множество нюансов, но в общем смысле под микроагрессией подразумевают обыденные оскорбительные, унижительные и пренебрежительные поступки — вербальные и невербальные, намеренные и непреднамеренные, — которые оскорбляют человеческое достоинство и дают людям понять, что здесь им не место, или обесценивают их жизненный опыт. Например, комплимент коллеге, внешне похожему на мигранта, по поводу хорошего знания русского языка дает ему понять, что он здесь чужой.

Даже с самыми лучшими намерениями мы иногда случайно можем задеть чьи-то чувства. Поэтому нужно быть готовыми извиниться, и в то же время проявить снисходительность к себе. Все допускают ошибки. Важно научиться извлекать из них уроки и не допускать таких ошибок в будущем. Точно так же, если вы слышите, как кто-то проявляет микроагрессию, помогите ему извлечь из этого урок, аккуратно поправив его и объяснив, что произошло.

Ключевая идея — поддерживать чувство культурного смирения, готовность слышать точку зрения других, учиться и быть готовыми уважать и ценить себя и других.

#### 5. Создайте безопасное пространство для общения.

Слушайте уважительно и непредвзято, приглашайте к открытому разговору и поощряйте своих сотрудников делать то же самое.

Помните: если вы не разделяете наследие и жизненный опыт человека, проведение параллелей с ним, скорее всего, вызовет обиду и (или) боль. Те, кого не коснулись голод и лишения, не могут до конца понять тех, кто пережил подобное. Точно так же нам не понять, почему чернокожие мужчины в США испытывают тревогу, раздражение, гнев или страх, когда их останавливает полиция.

#### 6. Создайте безопасную и комфортную среду

Люди с небелым цветом кожи постоянно проживают личные и комплексные последствия расизма, как в повседневной жизни, так и в исторические и трагичные моменты. В этой ситуации важно сформировать культуру, в рамках которой человек может остановиться, снять стресс и собрать силы, чтобы справиться с потенциальной травмой. Например:

- Можно пригласить экспертов по расовой травме, чтобы они провели обсуждения или повысили осведомленность о ТСРП и состояниях, к которым он может привести.
- Поговорите с экспертами и сотрудниками и определите, какие решения могут быть полезны, например, 15-минутные перерывы, специально отведенное пространство в офисе, где можно посидеть в тишине и помедитировать, или другие решения, которые подарят сотрудникам ощущение комфорта.

- Корректируйте рабочий график в преддверии масштабных мероприятий или после тяжелых событий национального масштаба.

## **7. Стремитесь к многообразию и инклюзивности**

По мере того, как на рабочих местах развиваются инициативы, поддерживающие многообразие и инклюзивность, важно, чтобы это видели сотрудники. Ваши действия и слова помогают сотрудникам понять: инклюзивность проявляется в том, что каждый человек чувствует свою ценность и принадлежность к коллективу, а многообразие — в том, что сочетание различий позволяет прийти к оптимальным решениям и максимальному результату.

Поощряйте диалог, толерантность и искреннее взаимоуважение.

Например:

- Включите тренинг по теме "многообразие и инклюзивность" в число учебно-производственных показателей.
- Поощряйте мероприятия, например, в формате укрепления командного духа, которые знакомят участников с различными культурами.
- Приглашайте экспертов и организуйте открытые обсуждения, посвященные вопросам расизма, несправедливости и неравенства, чтобы повысить осведомленность и развить понимание.

Примечание. На этих мероприятиях не принуждайте к выступлению сотрудников с небелым цветом кожи. Решение выступить или промолчать должно быть личным и независимым. И если вы сами относитесь к таким людям, разрешите себе отказаться от выступления, даже если вас просят проявить инициативу. Давление, которое создает нахождение в центре внимания, может усилить ТСРП.

## **8. Сохраняйте приверженность расовой справедливости**

Превратите слова и намерения в действия: возьмите на себя инициативу или следуйте примеру, чтобы заставить вашу компанию соблюдать расовую справедливость.

Например:

- Поддержите равенство и справедливость при найме на работу, продвижении по карьерной лестнице, при оплате труда, выплате пособий, оформлении больничных и т. д.
- Создайте для своих сотрудников пространство, где они будут чувствовать себя в безопасности и смогут высказать свое мнение.
- Открыто поддерживайте социальную и расовую справедливость не на словах, а на деле.
- Ищите возможности выразить поддержку местным и другим сообществам. Например: Поговорите со своим руководством о возможности публично выразить позицию компании, сделать пожертвования на важные гражданские цели, отстаивать право голоса сотрудников компании и т. д.

**Мы не сможем мгновенно справиться с ТСРП, но можем совместными усилиями его не допустить.**

# Optum

<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>

Данная программа не предназначена для оказания экстренной или неотложной медицинской помощи. В экстренной ситуации звоните в службу 911, если находитесь в США; в местные экстренные службы, если вы за пределами США; либо обращайтесь в ближайшее отделение скорой помощи. Данная программа не является заменой медицинской помощи, оказываемой врачом или специалистом. Ввиду возможного конфликта интересов юридические консультации не предоставляются по вопросам, которые могут повлечь судебные иски против компании Optum, ее филиалов и любой организации, в которой заявитель непосредственно или косвенно получает данные услуги (например, работодатель или план медицинского страхования). Данная программа и ее компоненты, в частности услуги, предоставляемые членам семьи в возрасте до 16 лет, могут быть доступны не во всех регионах; возможны изменения без предварительного уведомления. Уровень квалификации и (или) образования персонала программы помощи сотрудникам может различаться в зависимости от требований договора и нормативных требований страны. Уточняйте перечень ограничений и исключенных услуг.

Optum® является зарегистрированным товарным знаком компании Optum, Inc. в США и других странах. Все прочие названия брендов и продуктов являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками или собственностью правообладателей. Компания Optum обеспечивает равные возможности трудоустройства.

© 2023 Optum, Inc. Все права защищены. WF4045877 210024-052021