

ความช่วยเหลือยามวิกฤต



วิธีช่วยพนักงานจัดการ บาดแผลทางใจอันเกิด จากการเหยียดเชื้อชาติ

การเหยียดเชื้อชาติ ไม่ว่าจะแสดงออกอย่างโจ่งแจ้งหรือไม่ก็ตาม ยังคงคุกคามสุขภาพและ
สุขภาพของชาวอเมริกันเกือบ 42% ที่เป็นคนผิวสี เป็นไปได้ว่าคุณหรือคนที่คุณรักอาจเคยรู้สึก
ถูกเหยียดเชื้อชาติไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่ง ทั้งในระดับสังคมและส่วนตัว การพบเห็นหรือประสบ
กับพฤติกรรมการเหยียดเชื้อชาติด้วยตนเอง อาจทำให้เกิดบาดแผลทางใจและทางอารมณ์
เรียกอีกอย่างว่าบาดแผลทางใจอันเกิดจากการเหยียดเชื้อชาติ หรือความเครียดอันเกิดบาดแผล
ทางใจที่ถูกเหยียดเชื้อชาติ

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าปล่อยทิ้งไว้เฉย ๆ ความเครียดอันเกิดบาดแผลทางใจที่ถูกเหยียดเชื้อชาติอาจทำให้เกิดความวิตกกังวล ซึมเศร้า ความเครียดเรื้อรัง ความดันโลหิตสูง การใช้สารเสพติด และอาการที่คล้ายกับโรคเครียดหลังเหตุสะเทือนใจ (PTSD) รวมถึงอาการอื่น ๆ ความเครียดและความวิตกกังวลที่เพิ่มขึ้นในระยะยาวอาจส่งผลต่อระบบภูมิคุ้มกันและระบบย่อยอาหาร เพิ่มความเสี่ยงที่จะเกิดหัวใจวายและโรคหลอดเลือดสมอง และทำให้รู้สึกเหนื่อยล้าใจและกาย และรู้สึกหมดไฟ

ในฐานะผู้จัดการ คุณมีส่วนช่วยพนักงานทุกคน ไม่ว่าจะมิถุนีหลังความเป็นมาอย่างไร ให้รู้สึกเป็นที่ต้องการและมีความสำคัญ คุณยังมีบทบาทสำคัญในการช่วยชนกลุ่มน้อยให้ได้รับความช่วยเหลือที่จำเป็นในการรับมือกับความเครียดอันเกิดบาดแผลทางใจที่ถูกเหยียดเชื้อชาติด้วย

แปดวิธีในการเริ่มต้น

1. ส่งเสริมกรอบความคิดที่ว่าคนเราพัฒนาได้

ไม่ว่าเราจะมีภูมิหลังอย่างไรก็ตาม ยังมีอีกหลายสิ่งที่เราต้องเรียนรู้เกี่ยวกับคนที่แตกต่างจากเราเสมอ ในฐานะผู้จัดการ คุณมีอำนาจที่จะทำให้คนอื่นเชื่อคุณและทำตัวให้เป็นแบบอย่างที่ดี

- ใช้เวลาในการให้ความรู้แก่ตนเองเกี่ยวกับประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมที่หลากหลายของเชื้อชาติและเผ่าพันธุ์ที่แตกต่างจากคุณ เรียนรู้เกี่ยวกับความยากลำบากของคนเหล่านั้น เพื่อที่คุณจะได้เข้าใจประสบการณ์และมุมมองของเพื่อนร่วมงานและพนักงานของคุณ
- ส่งเสริมให้พนักงานทำเช่นเดียวกัน ไม่ว่าจะทำอย่างเป็นทางการโดยผนวกเรื่องนี้เข้าไปในเป้าหมายการอบรมและการปฏิบัติงาน หรืออย่างไม่เป็นทางการโดยการบอกเล่าเนื้อหาในหนังสือที่คุณกำลังอ่าน ภาพยนตร์ที่คุณกำลังดู และอื่น ๆ ในทำนองเดียวกันนี้

2. จัดการกับอคติของคุณ

สมองของเราสร้างหมวดหมู่เพื่อทำความเข้าใจโลก แต่ค่านิยมที่เราจัดวางในหมวดหมู่ต่าง ๆ นั้น เป็นสิ่งที่ได้มาจากการเรียนรู้ เราสามารถกำจัดค่านิยมนั้นออกไปได้โดยการตระหนักรู้ตนเองและความพยายามอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การเข้าใจอคติที่แฝงอยู่ในใจของคุณเองจึงเป็นเรื่องสำคัญ ตัวอย่างเช่น ถ้ามองตัวเองว่า

- คุณมองว่าสิ่งต่าง ๆ ง่ายขึ้น ถ้าคุณไม่ค่อยรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ หรือไม่
- คุณชอบสิ่งหรือคนที่เหมือนกับคุณมากที่สุดหรือไม่
- คุณชอบข้อมูลที่สนับสนุนความคิดเห็นและความเชื่อของคุณหรือไม่
- คุณมีสมมติฐานหรือทำตามสมมติฐาน ตามรูปลักษณะและความรู้สึกครั้งแรกเท่านั้นหรือไม่
- คุณมีความโน้มเอียงตามสิ่งต่าง ๆ และแนวคิดที่คุณรู้อยู่แล้วว่าคุณชอบ และมีความสนใจหรือไม่

ทั้งหมดนี้เป็นตัวบ่งชี้ถึงอคติที่อาจมีในใจ ตรวจสอบตนเองว่าสิ่งเหล่านี้อาจแสดงออกมาอย่างไรในปฏิสัมพันธ์ที่มีกับคนอื่น และคุณจะใช้ตัวเองได้อย่างไร คุณอาจขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญด้วยก็ได้

3. สร้างบรรยากาศ

คำพูดมีความหมายที่ซับซ้อน เป็นการยากที่จะเจอหรือรู้ค่าที่เหมาะสม เพราะบางครั้ง ความหมายของคำอาจเปลี่ยนไปตามกาลเวลา หรือคำคำเดียวกันมีความหมายต่างกันสำหรับคนบางคนหรือในบริบทต่าง ๆ แม้เราอาจใช้คำที่ไม่เหมาะสมเสียทีเดียวนัก แต่เราก็ควรที่จะพยายาม และส่งเสริมให้พนักงานของคุณพยายามเช่นกัน

- **ใช้คำที่เน้นคนเป็นหลัก** เลือกคำโดยใช้ความรู้สึก ใช้คำที่แน่ใจว่าเป็นการเคารพความเป็นปัจเจกและความเป็นมนุษย์ของบุคคล ตัวอย่างเช่น อย่าเอาคำที่ใช้อธิบาย "สิ่งของ" มาใช้อธิบายคน เช่น ขอให้ใช้คำว่า "หลายเชื้อชาติ" แทนคำว่า "ผสม"
- **ทำตามความต้องการของบุคคล** ถ้าไม่แน่ใจ ขอให้ถาม ตัวอย่างเช่น คุณอาจถามเพื่อนร่วมงานที่เป็นคนต่างเชื้อชาติว่าอยากให้คุณเรียกเขาอย่างไร
- **หลีกเลี่ยงการใช้ภาษาที่เป็นการตัดสินคนหรือสร้างความอับอายให้แก่คน** หรือบีบให้ผู้อื่นตั้งสมมติฐาน ตัวอย่างเช่น การพูดว่ายานไต่ยานหนึ่งเป็น "สลัม" สื่อเป็นนัยให้เห็นว่าคนที่อาศัยในยานนั้นยากจนและด้อยโอกาส ขอให้เรียกชื่อยาน ตำบล หรือชื่อพื้นที่นั้นแทน

4. หยุดการทำร้ายจิตใจผู้อื่น

การทำร้ายจิตใจมีหลายรูปแบบแตกต่างกันไปมากบ้างน้อยบ้าง แต่พุดง่าย ๆ คือการดูถูก การดูแคลน หรือการดูหมิ่นด้วยคำพูด ท่าทาง และสภาพแวดล้อมในแต่ละวัน ไม่ว่าจะโดยเจตนาหรือไม่เจตนา ที่ทำร้ายจิตใจคน โดยแสดงเป็นนัยว่าเขาไม่ได้เป็นพวกเดียวกับตนเอง หรือประสบการณ์ของเขาไม่มีความสำคัญ เช่น การชมเชยเพื่อนร่วมงานที่มีภูมิสำเนาจากประเทศเพื่อนบ้านว่า "พูดภาษาไทยเก่ง" เป็นการสื่อความหมายถึงเพื่อนร่วมงานคนนั้นว่าเขาไม่ใช่คนไทย "แท้"

แม้เราจะมีเจตนาที่บริสุทธิ์ แต่เราก็อาจทำผิดพลาดหรือทำให้คนอื่นเสียความรู้สึกโดยไม่ตั้งใจก็ได้ ดังนั้นขอให้เตรียมพร้อมที่จะกล่าวคำขอโทษ และแสดงความเมตตาต่อตัวคุณเองด้วย ทุกคนล้วนเคยทำผิดกันทั้งนั้น แต่สิ่งที่สำคัญคือการเรียนรู้จากความผิดนั้นและมุ่งมั่นที่จะแก้ไขให้ดีขึ้น ในทำนองเดียวกัน หากคุณพบว่าใครมีพฤติกรรมที่ทำร้ายจิตใจผู้อื่น ควรช่วยให้เขาเรียนรู้โดยการค่อย ๆ บอกให้เขาทราบว่าจะทำอะไรผิด และอธิบายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างสุภาพ

สิ่งสำคัญคือการคงไว้ซึ่งความอ่อนน้อมต่อวัฒนธรรม เต็มใจรับฟังมุมมองของผู้อื่น เรียนรู้ และตั้งใจเคารพและให้เกียรติตนเองและผู้อื่น

5. สร้างพื้นที่ปลอดภัยสำหรับการสื่อสาร

รับฟังอย่างเปิดใจและให้เกียรติ ชวนเชิญให้มีการสนทนาแบบเปิดกว้าง และกระตุ้นให้พนักงานของคุณทำเช่นเดียวกัน โปรระลึกไว้เสมอว่า ถ้าคุณไม่ได้มีชาติพันธุ์เดียวกันกับเขาหรือผ่านประสบการณ์เช่นเขามาก่อน การเอาประสบการณ์ของคุณเองไปเปรียบเทียบกับของเขานั้นอาจจะทำให้เกิดความไม่พอใจและทำร้ายจิตใจกันได้ เช่น คนไทยส่วนใหญ่ไม่เคยผ่านประสบการณ์การฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ดังเช่นชาวยิวหรือผู้ที่อยู่ใต้การปกครองของเขมรแดง ในทำนองเดียวกัน คนผิวขาวจะไม่มีทางเข้าใจความวิตกกังวล ความอึดอัดใจ ความโกรธหรือความกลัวที่คนผิวดำประสบเมื่อเขาถูกตำรวจเรียก

6. สร้างพื้นที่ปลอดภัย

ทั้งในชีวิตประจำวัน ช่วงเวลาในอดีต และเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่น่าสลดใจ ชนกลุ่มน้อยกำลังได้รับผลจากการเหยียดเชื้อชาติมาโดยตลอด สิ่งสำคัญคือต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อให้พนักงานหยุดพักเพื่อผ่อนคลาย และเตรียมตัวเองให้พร้อมรับมือกับบาดแผลทางใจที่อาจเกิดขึ้น เช่น

- เชิญผู้เชี่ยวชาญมาพูดคุยให้คำแนะนำ และช่วยสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความเครียดอันเกิดบาดแผลทางใจที่ถูกเหยียดเชื้อชาติ และผลที่เกิดจากความเครียดนั้น
- ปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญและพนักงานของคุณเพื่อหาช่องทางที่เป็นประโยชน์ เช่น เวลาพัก 15 นาที จัดพื้นที่เฉพาะสำหรับให้พนักงานนั่งเงียบ ๆ และทำสมาธิ หรืออะไรก็ตามที่ทำให้พนักงานรู้สึกสบายใจ
- ปรับตารางเวลาเพื่อรับเหตุการณ์สำคัญ ๆ เช่น วันเลือกตั้ง หรือหลังโศกนาฏกรรมระดับประเทศ เช่น เหตุการณ์การกราดยิงศูนย์เด็กเล็ก หรือการจลาจล

7. ยึดมั่นหลักการความหลากหลายและการยอมรับความแตกต่าง

ขณะที่สถานที่ทำงานส่งเสริมหลักการว่าด้วยความหลากหลายและการยอมรับความแตกต่าง สิ่งสำคัญคือพนักงานต้องเห็นความมุ่งมั่นของคุณ ขอให้คุณใช้การกระทำและคำพูด เพื่อช่วยให้พนักงานเข้าใจว่าการยอมรับความแตกต่างเป็นการทำให้แต่ละคนรู้สึกมีคุณค่าและผูกพันกัน และสำหรับที่ทำงานที่มีคนหลากหลายเชื้อชาติและถิ่นกำเนิด ความแตกต่างเหล่านี้จะช่วยให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

โปรดช่วยส่งเสริมให้ทั่วทั้งองค์กรพูดคุยกันเกี่ยวกับเรื่องนี้ ยอมรับความแตกต่างของกันและกัน และให้เกียรติซึ่งกันและกัน

เช่น

- ใส่หัวข้อความหลากหลายและการยอมรับความแตกต่างเข้าไปในเป้าหมายการอบรมและการปฏิบัติงานของพนักงาน
- ส่งเสริมกิจกรรมเสริมคุณค่าทางวัฒนธรรม เช่น กิจกรรมสร้างความสามัคคีของทีม และรูปแบบอื่น ๆ
- เชิญผู้เชี่ยวชาญมาให้ความรู้แก่พนักงาน และเปิดโอกาสให้มีการพูดคุยกันอย่างเปิดเผยเกี่ยวกับหัวข้อการเหยียดเชื้อชาติ ความไม่เสมอภาค และความไม่เท่าเทียมกัน เพื่อเพิ่มการตระหนักรู้และความเข้าใจในเรื่องนี้

หมายเหตุ : ในกรณีเหล่านี้ อย่าพยายามบีบให้พนักงานที่เป็นชนกลุ่มน้อยหรือต่างชาติพันธุ์ต้องออกมานำเสนอหรือพูด ขอให้พนักงานเป็นผู้ตัดสินใจเองว่าจะพูดหรือนิ่งเฉย ๆ ถ้าคุณเป็นพนักงานที่เป็นชนกลุ่มน้อยหรือต่างชาติพันธุ์ คุณมีสิทธิ์ "ปฏิเสธ" ได้ ถ้าถูกขอให้ทำบางอย่างที่คุณไม่ต้องการ ความกดดันให้ออกมายืนต่อหน้าคนจำนวนมาก อาจทำให้ความเครียดอันเกิดบาดแผลทางใจที่ถูกเหยียดเชื้อชาติมีความรุนแรงขึ้น

8. ยึดมั่นต่อความยุติธรรมทางเชื้อชาติ

แปลงคำพูดและความตั้งใจออกมาเป็นการกระทำ ริเริ่มหรือปฏิบัติตามเพื่อผลักดันให้บริษัทของคุณยึดมั่นต่อความยุติธรรมทางเชื้อชาติ

เช่น

- ยืนหยัดเพื่อสนับสนุนความเสมอภาคและความเที่ยงธรรมในกระบวนการว่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน สวัสดิการ วันลาหยุด ฯลฯ
- จัดหาสถานที่ที่ปลอดภัยให้แก่พนักงานของคุณในการพูดคุยและแสดงความคิดเห็น
- สนับสนุนความยุติธรรมทางสังคมและเชื้อชาติอย่างเปิดเผย ด้วยการกระทำ ไม่ใช่แค่คำพูด
- มองหาโอกาสที่จะแสดงการสนับสนุนในชุมชนท้องถิ่นของคุณและในวงกว้างมากขึ้น เช่น พูดคุยกับผู้บริหารของคุณเกี่ยวกับโอกาสที่เป็นไปได้ในการให้บริษัทแถลงต่อสาธารณชน บริจาคเงินแก่องค์กรด้านสิทธิพลเมือง

เราไม่สามารถรักษาความเครียดอันเกิดบาดแผลทางใจที่ถูกเหยียดเชื้อชาติได้ในชั่วข้ามคืน แต่เราทุกคนสามารถร่วมมือกันเพื่อป้องกันได้

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>

ไม่ควรใช้โปรแกรมนี้สำหรับภาวะฉุกเฉินหรือในกรณีที่ต้องได้รับการดูแลรักษาอย่างเร่งด่วน ในกรณีฉุกเฉิน โทรศัพทถึง 911 หากคุณอยู่ในสหรัฐอเมริกา หากคุณอยู่นอกสหรัฐอเมริกา ให้โทรศัพทถึงหมายเลขบริการฉุกเฉินของประเทศนั้น หรือไปที่สถานพยาบาลหรือห้องฉุกเฉินที่อยู่ใกล้ที่สุด โปรแกรมนี้ไม่สามารถใช้แทนการดูแลจากแพทย์หรือผู้เชี่ยวชาญได้ เนื่องจากความเป็นไปได้ที่จะเกิดการขัดกันแห่งผลประโยชน์ จะไม่มีการให้คำปรึกษาทางกฎหมายแก่เรื่องนี้อาจทำให้เกิดการฟ้องร้องทางกฎหมายต่อ Optum หรือบริษัทในเครือ หรือองคภาวะใดก็ตามที่ผู้โทรกำลังได้รับการเหล่านี้โดยตรงหรือโดยอ้อมอยู่ (เช่น ผู้ว่าจ้างหรือแผนสุขภาพ) อาจไม่มีโปรแกรมนี้และส่วนประกอบทั้งหมดของโปรแกรมนี้ให้ในบางพื้นที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการสำหรับสมาชิกในครอบครัวที่มีอายุน้อยกว่า 16 ปี และโปรแกรมนี้อาจเปลี่ยนแปลงได้ทุกเมื่อโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ระดับประสบการณ์และ/หรือการศึกษาของเจ้าหน้าที่โปรแกรมช่วยเหลือพนักงานอาจแตกต่างกันไปตามข้อกำหนดในสัญญาหรือข้อกำหนดในกฎระเบียบของประเทศนั้น ๆ อาจมีข้อบกพร่องและข้อจำกัดด้านการคุ้มครองด้วย

Optum® เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Optum, Inc. ในสหรัฐฯ และในประเทศอื่น ๆ ชื่อแบรนด์หรือชื่อผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งหมดเป็นเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายจดทะเบียนหรือทรัพย์สินของแบรนด์นั้น ๆ Optum เป็นผู้ว่าจ้างที่ให้ออกาสอย่างเท่าเทียมกัน

© 2023 Optum, Inc. สงวนลิขสิทธิ์ทุกประการ WF4045877 210024-052021