

重大支持



帮助员工应对种族创伤的策略

种族歧视通过明显或隐藏等各种形式，持续威胁着近 42% 美国民众（有色人种）的身心健康。很有可能，您本身或您关心的人就曾经历过多种体制和个人形式的种族歧视。遭受种族歧视（无论是亲身经历或亲友的经历）可能会导致精神和情绪伤害，也称为种族创伤或基于种族的创伤压力（race-based traumatic stress, RBTS）。

尤其是，如果对基于种族的创伤压力 (RBTS) 置之不理，就可能会导致焦虑、抑郁、慢性压力、高血压、物质使用，和类似创伤后压力综合征 (Post-Traumatic Stress Disorder, PTSD) 的症状等各种病况。长期的高强度压力和焦虑也可能会损害人体的免疫和消化系统，使心脏病发作和发生中风的风险升高，并导致身心俱疲 — 倦怠。

身为经理，对于帮助具有各种背景的员工，使大家觉得受到欢迎和重视，您可以扮演特殊的角色。对于帮助黑人、原住民和有色人种 (Black, Indigenous and People of Color, BIPOC) 获得支持和因应基于种族的创伤压力 (RBTS) 所需的资源，您也可以扮演关键角色。

八种开始着手的方式

1. 鼓励成长型思维

无论您的个人背景如何，遇到和自己不同的人时，总有更多可以学习的地方。身为经理，您有力量能影响他人，以身作则：

- 花时间让自己去学习不同种族和传承的丰富历史与文化。而且要了解他们曾遭遇的苦难，这样您才能更了解同事和员工的经历和观点。
- 鼓励员工也这么做，无论是列入绩效加分项目和培训目标的正式方式，或是分享您阅读的书籍、观赏的表演等活动这样的非正式方式都行。

2. 摒弃自己的偏见

我们会在大脑中对他事物加以分类，从而方便自己理解世界。但我们附加于不同类别的价值却是后天习得的，而且可以通过自我察觉和持续努力而改掉原本学到的东西。所以，了解自己固有的偏见会有所帮助。例如，如果您有以下情况，请扪心自问：

- 觉得少了解一点会令世界没那么复杂？
- 喜欢和自己一样的人？
- 只接收和自己观点、信仰一致的信息？
- 以貌取人，凭第一印象办事？
- 趋向于您已经知道自己喜欢并且感兴趣的事物和想法？

以下都是潜在偏见的指标。自我查核，了解这些偏见可能会如何在您和其他人的互动间展现，以及您可以如何帮助自己进行改正。而且可考虑通过专业领导顾问或治疗师的帮助达成目标。

3. 定下基调

语言文字非常复杂。可能难以找到或知道正确的用语，尤其是因为用语的意义有时会随着时间推移而发生改变，或对不同的人或在不同语境中代表不同意思。但是要了解：我们也许未必能做到百分之百正确，但也要试着努力，而且务必要鼓励员工也要试着努力。

- **使用以人为本的语言。** 谨慎选择用词，确保尊重他人的个别性，并始终以人为本。范例：避免使用通常用来描述“东西”的词语来描述人，例如，要用“多种族的”，而非“杂种的”。

- **沿用对方的偏好。**如果您不确定，不妨直接提问。范例：有人可能自称是黑人、非裔美国人、加勒比海裔美国人，或其它特定于其祖先起源地的名称，例如牙买加或索马里等。
- **说话时要避免妄加评断、羞辱他人，**也不要迫使他人妄自揣测。范例：说某个社区“不太安全”会影射这里的居民行为道德不符合标准。应该要具体去描述该社区、地区或区域。

4. 对抗微歧视行为

微歧视有许多背后的意涵，但简言之，就是指日常生活中发生的语言、非语言和环境方面的冒犯、冷落或侮辱行为。无论出于有意还是无意，这些行为都会贬低受歧视的对象，例如：告知某人不属于某个地方或他们的经历无足挂齿。比如，在美国，称赞有泰国血统的同事“英语很好”所传达的信息是：这位同事不是“真正的”美国人。

即使有好的意图，但我们还是会偶尔出错，或不小心伤害到对方的感受。所以，最好是要诚心道歉，而且也不要过于苛责自己。谁不会犯错 — 重点在于从错误中学到教训，并决心改进。同理，如果您无意间听到有人有微歧视行为，要善意纠正他们，并解释究竟是怎么回事，帮助他们从中学习。

这里的关键在于保持文化谦逊感，愿意倾听他人的观点、愿意学习，而且要有意识地去尊重和珍视自己和他人。

5. 创造安全的沟通空间。

抱着开放的心，用尊重的态度去聆听，欢迎开诚布公的对话 — 并且鼓励您的员工也效法。

请记住，除非您也有同样的传承和经历，否则擅自去类比，就很有可能会造成冒犯和 / 或伤害。例如，多数美国人都不曾有大规模种族屠杀的经历，例如纳粹屠杀犹太人、赤色高棉或非洲达尔富尔的种族屠杀。同样的，除非您是黑人男性，否则您无法理解开车被路边警察拦下时可能产生的焦虑、挫折、愤怒或害怕。

6. 创造安全的空间和论坛

从日常生活到具有历史意义的时刻和悲剧事件，有色人种一直在持续应对种族歧视造成的个人和总体影响。务必要让公司的文化允许员工能暂时放下手边工作，减压、纾压，让自己有能力应对潜在的创伤。例如：

- 邀请种族创伤专家主持讨论会，帮助提升对基于种族的创伤压力 (RBTS) 的认识，多加了解可能因而造成的病况。
- 向专家和您的员工咨询，识别有帮助的疏通渠道，例如休息 15 分钟、可用于静坐或冥想的专属办公室空间，或任何其它能给人空间和安慰的方式。
- 在预期发生的重大事件前（例如选举日）或在发生如乔治·弗洛伊德之死或国会大厦暴动等影响全美的悲剧后，调整工作时间。

7. 致力推动多元和包容

职场越来越多地开始推动包容和多元计划。与此同时，您也务必要让员工看到您的决心。通过您的言行举止，帮助员工了解包容是指让每个人都觉得受到重视和与人保持联系。而在多元职场中，各种差异并存能创造更好的解决方案和结果。

在贵组织上下促进对话，鼓励提倡彼此接受、相互尊重，将这一优良传统延续下去。

例如：

- 在员工在职教育和绩效目标中加入多元和包容培训。
- 鼓励具丰富文化性的活动，例如通过团建活动和其它形式实现。
- 邀请专家讲者并建立论坛，开展有关种族歧视、不公正和不平等议题的开放讨论，提升对这些议题的认识和了解。

备注：在这类活动中，要留意：不应要求有色员工对全场进行简报或演讲 — 应该要让员工自己独立决定是否要上台发言或在台下聆听。而如果您是有人种，如果您被要求担任主要角色，要告诉自己可以“拒绝”。这样的上台压力可能会使得基于种族的创伤压力 (RBTS) 加剧。

8. 致力支持种族正义

坐而言不如起而行 — 在促使公司致力支持种族正义方面主动领导或追随他人。

例如：

- 对于聘雇流程、升迁、薪酬、福利和休假等，采取支持公正和公平的立场。
- 让员工有安全的地方可去，并且有安全的地方可以发表言论。
- 公开支持社会和种族正义运动 — 将言论化为行动。
- 找寻机会展现您对当地社区和整体族群的支持。例如：和公司的领导阶层讨论是否有机会以公司立场发表公开声明、捐献支持重要的民权运动、争取员工的投票权等。

治愈基于种族的创伤压力 (RBTS) 不是、也不可能是一朝一夕的事，但我们大家可一同努力，逐渐防止出现这样的压力。



<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>

此计划不应该用于紧急情况或紧急护理需要。如有紧急情况，美国境内请拨 911，美国境外则拨当地紧急服务电话，或请前往最近的意外事故部门或急诊室。此计划无法取代医生或专业人员的护理。因为可能会有利益冲突，如果问题可能涉及对 Optum、其关联机构或来电者直接或间接通过其取得相关服务的任何实体（例如雇主或健保计划）采取法律行动，便不会提供法律咨询。本计划和其所有内容（特别是指为 16 岁以下家人提供的服务）未必在所有地点均可提供，并且可能不经事前通知即变更。员工帮助计划服务人员的经验和 / 或教育程度可能因合同要求或国家 / 地区监管要求而异。承保例外情况和限制可能适用。

Optum® 是 Optum, Inc. 在美国和其它司法管辖区的注册商标。所有其它品牌或产品名称均为其各自所有者的商标、注册商标或财产。Optum 是平等机会的雇主。

© 2023 Optum, Inc.。保留所有权利。WF4045877 210024-052021