

Gartner 法律与合规领导服务

COVID-19: 严防工作场所种族主义

2020 年 2 月 21 日

COVID-19：严防工作场所种族主义

文章

发表日期：2020 年 2 月 21 日

大流行性疾病——哪怕只是存在爆发的可能——也会在引发恐慌和焦虑的同时助长种族主义、歧视和仇外浪潮。最早在中国武汉爆发的 COVID-19 就是眼下的一个例子 [1]。工作场所也未能幸免。

尽管世界卫生组织近日将新冠疫情列为“国际关注的突发公共卫生事件”，但美国、英国和欧盟公众面临的健康风险并不高 [2]。然而，从韩国到澳大利亚，从英国到美国，针对华人和其它亚裔的敌意已经开始抬头：费城的一位亚裔美国人在登上列车之后，旁边的乘客很快就用外套盖住自己，在手机的 Google 搜索框里输入：“新冠病毒的致命性有多强？” [3]

工作中这样的事情也并不少见：在旧金山，一位环境研究人员在从中国老家返回后被要求居家隔离 14 天（即使他的家乡与武汉相距甚远） [3]。一位加拿大员工的亲属曾经前往疫区，于是他本人被要求离开办公室，需持有医生证明方可返回岗位——虽然他自己并无疫区旅行史，也未与曾经前往疫区的亲属发生任何密切接触 [4]。

这些行为都是不可接受的。然而遗憾的是，它们也没有停止的迹象：与 COVID-19 有关的头条新闻总是与流感季 [5]、最近检验出错 [6]、病例统计标准变化 [7] 和网络虚假消息 [8] 联系在一起。

提醒员工在工作场所保持互相尊重已经刻不容缓。为此，企业需要：

- 向员工提供真实信息。
- 避免在企业消息中无意识地造成偏见。
- 重申企业对歧视和骚扰零容忍。
- 要求管理人员做好执行这一原则的准备。

在宣传中以事实为依据，避免污名化

“从历史来看，疾病一直是排斥某个群体的‘捷径’。但是站在全社会的角度，又无法忽视公共健康风险。这确实很难平衡。”

Vincent Pan

华人权益促进会联席会长 [3]

不要对不同人群（种族、族群、祖籍国或残疾）的感染可能妄加猜测——也教育员工不要做出类似行为。

美国平等就业机会委员会法律顾问助理 Carol Miaskoff 告诉我们：“无论做什么，都必须以 CDC 或其他公共卫生主管部门提供的客观信息为依据。”

以下是部分提供最新信息的可靠消息源：

- 美国疾病预防控制中心 (CDC) 为美国境内的企业提供了规划指南和 宣传资源。
- 在全球运营的企业应从世界卫生组织网站获取教育材料，包括情况说明和问答以及辟谣海报。

Ogletree Deakins 股东管理办公室的 Ogletree Deakins 表示：“雇主们最应该做的事情之一……就是让员工知道，[这种疾病]在亚洲爆发……但并非亚裔的基因疾病。“Helms 精通就业事务，曾在《国家法学评论》上撰文探讨 COVID-19 和美国民权法案（1964 年）第七条（禁止就业歧视） [9]。

Katherine Dudley Helms



EEOC 同时在其《大流行性疾病规划指南》中指出，《美国残疾人法案》适用于以下情形：

- 当发生流感大流行时，雇主要求病假员工提供相关信息以保护其他员工
- 在大流行期间测量员工体温
- 要求出现流感症状的员工居家隔离
- 要求员工在返岗时提供医生出具的健康证明

斟酌用词以减少非故意的敌意

加州大学伯克利分校在 Instagram 上的官方账号称，“仇外、害怕与有亚洲旅行史的人接触并对此感到内疚”是 COVID-19 疫情期间“最常见的反应”之一 [10]。

这条发言很快就招致大量批评（该校 2019 年的大一新生有 40% 为亚裔），使得该校不得不为此道歉，并修改了措辞。

教训：一定要谨慎再谨慎。祸从口出。

在发布消息前，最好先在人员比较多元化的小组中进行测试，以提前暴露潜在问题。如果团队规模较小，应与人力资源和企业传播部门通力合作。

正确措辞示例：

- “值此关键时刻，作为一个包容的多元化、多文化社区，我们更需团结一心、众志成城，为受到疫情影响的人们提供帮助；而非趁此机会煽动种族隔离和仇外情绪。”——John Bonning，澳大利亚急诊医学院主席 [1]。
- “#新冠病毒引发警惕可以理解。但恐惧并非对亚裔产生偏见、施加歧视的理由。面对突发公共卫生事件，让我们共同#反对种族主义、放下仇恨、同舟共济。#捍卫人权。”——联合国人权办公室推特[11]。

重申企业对歧视和骚扰零容忍

企业在任何情况下——包括疫情期间——都必须针对歧视和骚扰行为做出明确、详尽的规定。

EEOC 指出，针对祖籍国的偏见可能表现为多种形式，包括：

- 因为族群、口音或猜测的种族背景（即便并不属实），而对来自某个国家或地区的求职者或员工不公
- 因为他人与来自某个国家的人结婚（或有关联）而对其不公
- 骚扰包括针对他人的祖籍国、口音或族群的冒犯/贬低言辞。
- 骚扰者可能是被骚扰者的直接上级、其它地区的上级、同事或企业外部人员（如委托人或客户）

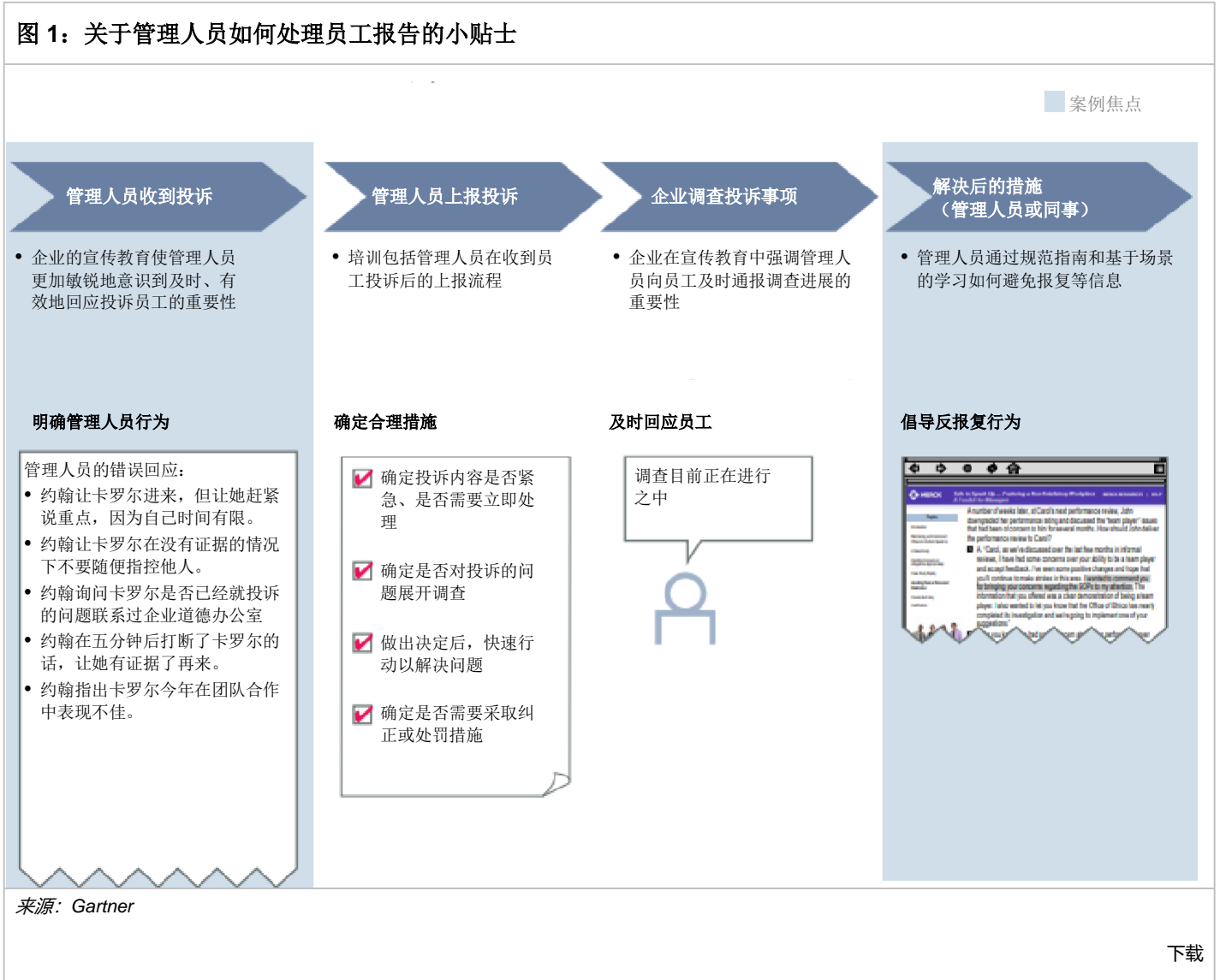
要求管理人员做好推动尊重、处理问题的准备

这里我们再重复一遍：管理人员经常与员工密切互动，因此对直线下属的影响力通常比部门本身更大。

请将这些流程和谈话要点分享给上级，以便与团队成员进行沟通讨论。通过他们提醒员工注意多个渠道，提高对疾病本身和不当行为的关注。

帮助管理人员温习如何正确处理员工投诉（图 1）。

图 1：关于管理人员如何处理员工报告的小贴士



提醒员工注意企业对讨论敏感问题的政策

随着 COVID-19 新闻充斥各大媒体，员工可能会讨论一些比较具有争议性的问题，比如中国对疫情的处置。如企业已经针对工作中的政治讨论制定了相关政策，就应当及时提醒员工注意。

同时，帮助管理人员了解情况，为以下方面的政策讨论做好准备：

- 远程工作和适用的差旅费用政策
- 医疗福利和其它适用的虚拟护理服务

- 绩效（比如因为旅行限制而丢掉的合同）
- 个人困难（比如，有亲属感染）
- 工作场所的人身和心理安全

新冠 (COVID-19) 疫情期间，Gartner 将持续报道其对企业的影​​响。本免费报告即为其一部分。

敬请访问 gartner.com/smarterwithgartner 和 gartner.com 获取更多免费内容及报道。

成为 Gartner 客户

欢迎成为 Gartner 客户，全年随时查阅此类洞察报告，尊享针对贵公司战略重点量身定制的支持服务。

gartner.com/en/become-a-client

美国：1 800 213 4848

国际：+44 (0) 3331 306 809

关于 Gartner

高德纳咨询有限公司 (NYSE: IT) 是全球领先的研究和咨询公司，股票入选标普 500 指数成分股。公司致力于为商界领袖提供不可或缺的洞察、建议与工具以完成当前关键任务和打造未来成功企业。

在业内首屈一指的高德纳报告由专家主导研究、从业人士提供信息、以详实数据为基础，旨在引领客户就重大问题做出正确决策。作为备受信赖的咨询顾问和客观公正的信息来源，Gartner 为 100 多个国家的 15,000 多家客户提供服务，覆盖各主要行业、职能和企业规模。

如需了解 Gartner 如何帮助决策者推动未来业务成长，敬请访问 gartner.com。