Deloitte.

접근성 및 포용성
증진을 위한 우리의 약속

Asia Pacific plan 2024-2027

목차

비전과 약속 03

장애, 신경다양성, 접근성 및 포용성에 대한 정의 05

계획 이행의 원동력 13

세 가지 중점 영역 16

접근성 및 포용성 증진 계획 실행 24

Endnotes 27

Contacts 28

비전과 약속

David Hill
Deloitte Asia Pacific CEO

Deloitte Asia Pacific은 고객, 임직원 및 지역사회에 긍정의 임팩트를 전달한다('making an impact that matters')는 글로벌 목표 아래 하나가 되어 있습니다. 딜로이트는 임직원 모두가 자신의 잠재력을 최대한 발휘할 수 있는 접근성과 포용성을 갖춘 직장을 만들기 위해 최선을 다하고 있습니다.

Deloitte Asia Pacific 은 호주, 중국, 일본, 한국, 뉴질랜드, 남아시아, 동남아시아, 대만의 딜로이트 회원사를 통합하는 조직으로, 20개 국가와 지역에 5,000명 이상의 파트너와 100,000명 이상의 폭넓은 전문가 역량을 갖추고 있습니다.

접근성과 포용성 증진을 위한 Asia Pacific plan 2024-2027(이하 '접근성 및 포용성 증진 계획' 또는 '계획')은 단순한 탁상공론이 아니라, '불편함은 개인의 장애나 신경학적 다양성이 아니라 그들을 방해하는 사회적·구조적 장벽에서 비롯된다'는 접근성의 사회적 모델에 따른 것입니다. 딜로이트는 접근성과 포용성 증진을 위해 최선을 다하고 있으며, 실제로 장애 관련 경험을 갖고 있는 사람들을 긴밀히 통합할 것입니다. 뛰어난 접근성과 포용성을 갖춘 근무 환경을 조성하는 것이야말로 재능을 가진 다양한 인재들의 혁신과 창의적 사고에 도움이 됩니다.

딜로이트는 사회가 만든 접근성의 장벽을 허물고 모두에게 동등한 기회를 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 또한 모두가 자신의 잠재력을 최대한 발휘할 수 있도록 하는 사회적·기술적 변화와 발전을 지원하고 장려합니다.

저는 장애를 넘어 개인의 능력이 각광받고, 모든 형태의 다양성이 인정받고 존중받는 미래가 올 것이라 굳게 믿습니다. AP 지역에서 접근성 및 포용성 증진 계획을 적극 추진하고, 계획의 실현을 위해 노력을 아끼지 않을 것임을 약속드립니다.

Iain McGuire
Deloitte Asia Pacific Accessibility Pillar Lead

가족 중에 신경다양인이 많기 때문에 저는 살아오면서 접근성과 포용성에 대해 많은 것을 배웠습니다. 접근성 및 포용성 증진 계획은 모두를 위한 접근성과 포용성을 증진하고 온라인, 직장 및 커뮤니티 내에서 사람들이 부딪히는 장벽을 허물겠다는 의지를 담고 있습니다.

딜로이트는 긍지와 자부심을 갖고 접근성 및 포용성 증진 계획을 추진하고 있으며, 임직원 모두를 위해 접근성이 뛰어나고 포용적인 근무 환경을 조성하기 위해 지속적인 노력을 기울이고 있습니다. 또한 국제노동기구(International Labour Organisation, ILO)의 '글로벌 비즈니스 및 장애인 네트워크 헌장'('Global Business and Disability Network Charter')에 서명함으로써 접근성과 포용성 증진에 앞장서고 있습니다.

여러분 모두가 접근성 및 포용성 증진 계획을 지지하고 널리 공유하여 주시어 주변인들에게 관련 인식을 심어줌으로써 접근성과 포용성을 증진하는 여정에 동참해 주시기 바랍니다. 열린 토론을 통해서만 모두에게 이익이 되는 긍정적인 변화를 이끌어낼 수 있을 것입니다.

장애, 신경다양성, 접근성 및 포용성에 대한 정의

장애

AP 지역에는 7억 명 이상의 장애인이 살고 있는 것으로 추정된다[1].

선천적으로 장애를 가지고 태어나는 사람도 많지만 장애는 성장 과정에서, 특히 성인기에 후천적으로 발생할 수도 있고 나이가 들수록 장애를 안고 살아갈 가능성이 높아진다. 장애의 80%는 18세에서 64세 사이에 후천적으로 발생하며, 일상 활동을 방해하는 장기간(12개월 이상) 동안의 신체적 또는 정신적 질환에 기인한다[2].

겉으로 드러나지 않는 장애가 있는 반면 한눈에 알아볼 수 있는 장애도 있다. 사람들이 장애를 경험하고 인식하는 방식은 다양하다.

유엔 장애인권리협약(Convention on the Rights of Persons with Disabilities) 중 장애인에 대한 정의에는 자폐증, 난독증, 주의력 결핍/과잉 행동 장애와 같은 질환을 가진 신경다양인(neurodivergent people)이 포함된다. 하지만 신경다양인들은 스스로를 장애인이라 생각하지 않는 경우가 많다.

따라서 우리는 장애인과 신경다양인을 대하는 방식을 구분해야 할 것이다. 딜로이트는 유엔 장애인권리협약의 기본 원칙에 따라 장애인을 다양한 상호작용의 장벽이자 다른 사람들과 동등한 조건으로 완전하고 실질적인 사회참여를 저해하는 장기간의 신체적·정신적·지적 또는 감각적인 손상을 가진 사람'으로 정의한다.

겉으로 드러나지 않는 장애가 있는 반면 한눈에 알아볼 수 있는 장애도 있다. 사람들이 장애를 경험하고 인식하는 방식은 다양하다.

장애는 크게 다음과 같은 8가지 유형으로 구분된다[3]

1. **신체적 장애:** 이동성 또는 손의 기민성(dexterity)에 영향을 미친다.
2. **지적 장애:** 정보 학습 및 처리 능력에 영향을 미친다.
3. **정신 질환:** 인간의 사고(thinking) 과정에 영향을 미친다.
4. **감각적 장애:** 시각, 청각에 영향을 미친다.
5. **신경학적 장애:** 뇌와 중추신경계에 영향을 미친다.
6. **학습 장애:** 정보의 습득, 정리, 기억 및 이해 능력에 영향을 미친다.
7. **신체적 손상:** 외관상에 영향을 미친다.
8. **면역결핍 장애:** 신체에 질병을 일으키는 미생물의 존재로 인한 영향.

신경다양성(Neurodiversity)

신경다양성은 사람마다 다른 방식으로 주변 세계를 경험하고 상호작용한다는 관점을 반영한 개념이다. 신경다양성은 인간의 사고, 학습과 행동에 있어 옳고 그름의 기준을 정하지 않고 차이를 장애나 결함으로 보는 대신 하나의 다양성으로 인정하는 관점이다[4].

신경다양인은 전 세계 인구의 10~20%(약 12억 명)를 차지하는 것으로 추정된다[5].

신경다양성이라는 용어는 자폐 스펙트럼 장애뿐만 아니라 자폐증, 난독증, 주의력 결핍/과잉 행동 장애, 필기 장애, 통합운동장애, 투렛 증후군, 다운 증후군과 같은 기타 신경학적 장애 또는 발달 장애에 자주 사용된다. 그러나 자폐증과 같은 특정 형태의 신경발달장애라도 어느 한가지 유형으로만 특정지을 수는 없다. 신경다양인들도 다른 사람과 마찬가지로 각자의 장단점을 갖고 있으며 다양한 스펙트럼의 특징을 보인다.

직장에서 신경다양성이 중요한 이유는 무엇일까?

- 팀원들이 진정한 자신의 모습으로 업무에 임할 수 있도록 지원하고 독려한다.
- 다양한 사고(thought)는 고객에게 향상된 문제 해결 능력과 창의적인 솔루션을 제공할 수 있음을 의미한다.
- 직원들의 잠재력을 끌어내고 더 많은 인재들을 영입할 수 있다.

접근성과 포용성 증진의 목적상 본 계획에서는 국제노동기구(International Labour Organisation, ILO), 글로벌 비즈니스 및 장애인 네트워크 헌장(Global Business and Disability Network charter) 및 세계보건기구(WHO)에 따라 '장애인' 또는 '장애가 있는 사람', ' 신경다양인'이라는 용어를 사용한다.[6]

신경다양인은 전 세계 인구의 10~20%(약 12억 명)를 차지하는 것으로 추정된다.

Chris Bamford

성공을 향한 여정

저는 4살 때 심각한 운동 장애와 협응력 장애를 동반하는 난독증 진단을 받았습니다. 예후가 나쁘다는 의사 소견이 있었으나, 간호사였던 제 어머니는 치료를 단념하지 않았습니다. 어머니의 확고한 지원으로 저는 12년 동안 작업 치료를 받으며 읽기와 쓰기 수업을 병행했습니다. 물론 학교 생활에는 어려움이 있었지만 카세트 테이프와 필기본 등의 도움을 받아 고등학교 졸업인증(HSC) 시험에서 뛰어난 성적을 거둘 수 있었습니다.

10살때 저는 의사의 운동 장애 판정을 뒤로한 채 댄스에 빠졌습니다. 협응력을 높이기 위해 시작한 댄스였지만 십년 넘게 커리어를 쌓았고 세계 각지를 돌아다니며 공연을 하기도 했습니다. 26살에 댄스를 그만둔 후 난독증을 극복할 수 있다는 생각으로 직장 생활을 시작했지만 곧 현실의 벽에 부딪혔습니다. 종일 불안증과 가면증후군에 시달렸고, 티내지 않고 성과를 내려 노력했지만 그와는 별개로 회사 생활은 몇배로 힘들게 느껴졌습니다.

제가 어려움에 처했을 수 있다는 것을 알아챈 매니저의 권유로 재검사를 받게 되면서 터닝포인트가 찾아왔습니다. 검사 결과 난독증 뿐만 아니라 통합 운동 장애도 드러났고, 그제서야 제가 겪었던 어려움들을 설명하듯 퍼즐들이 맞춰졌습니다. 그 뒤로 저는 맞춤형 지원과 코칭을 받았고, 컴퓨터에 보조 기술(assistive technology)을 설치하면서 상황이 한층 호전되기 시작했습니다. 더불어 제 자신의 니즈를 파악하고 장점을 활용하기 위한 가이드와 코칭도 받았습니다.

저는 두뇌 사고 방식의 차이로 인해 특정 영역에서 뛰어난 적성을 보이는 반면 다른 영역에서는 큰 어려움을 겪을 수 있다는 사실을 받아들이기 시작했습니다. 강점과 약점은 장애가 아니라 두뇌의 다양성의 자연스러운 측면입니다. 적절한 지원을 받고나서부터 저는 직장에서 실적을 내기 시작했고 더 빨리 성장할 수 있었습니다. 또한 제 자신의 가치를 인정하고 문제 해결 능력, 창의력, 높은 공감 능력, 확장적 사고와 사교 능력 등 저만이 갖고 있는 장점들을 적극적으로 활용하기 시작했습니다.

그때부터 저는 사람들에게 난독증/통합운동장애를 꾸준히 밝히고 난독증적 사고(dyslexic thinking)의 장점을 어필하기 시작했습니다. 딜로이트에 입사했을 때에도 저는 제 자신의 니즈와 장점 그리고 개선이 필요한 부분들을 솔직하게 털어놓았습니다. 아직도 신경다양성에 대한 낙인은 여전히 남아 있습니다. 제게 선입견을 갖거나 지나치게 비판적인 태도로 조금의 오차도 허용하지 않는 사람들도 있습니다. 단번에 완벽하게 작업 원고를 작성하는 것은 제게 불가능한 일입니다. 글쓰기를 평생의 과제로 받아들인 이상 저는 이 점을 편안하게 받아들이고 있습니다. 단지 저만의 방식으로 제가 갈 길을 찾는 자유가 필요한 것 뿐이라 생각합니다. 제가 가는 길이 남들과는 다르고, 남들보다 조금은 더 오래 걸릴지라도 결국 '성공'이라는 목적지에 도달할 수 있을 것이라 저는 믿습니다.

Dinkle Shah

굴하지 않는 힘

저는 여섯 살 때 척수 손상을 입어 허리부터 하반신이 마비되는 사고를 당했습니다. 가족들은 제 곁을 굳건히 지켰고, 온갖 역경을 딛고 마침내 제가 생활하고 학습하기에 적합한 환경을 찾게 되었습니다. 같은 시기에 저는 스포츠에 흥미가 생겼습니다.

저는 2년 반 동안 휠체어 농구를 했고 전국 선수권 대회에서 3개 메달을 획득했으며, 국제 대회에 인도 대표로 출전하기도 했습니다. 장애인 배드민턴에도 도전하여 전국 선수권 대회 혼합 복식 부문에서 동메달을 따는 성적도 거두었습니다. 딜로이트는 제가 스포츠에 열정을 쏟을 수 있도록 아낌없는 지원을 주었습니다. 현재 저는 딜로이트의 일원으로 인도 뭄바이에서 일하고 있습니다.

저는 컨설팅 부서의 일원으로 프로젝트 수행을 위해 자주 고객사에 방문하며, 한달에 한 두번 뭄바이 사무소에서 근무하기도 합니다. 딜로이트에 입사한 지 2년이 넘은 만큼, 이곳에서 접근성 증진을 위한 실질적인 변화를 만들어보고 싶습니다. 제 개인적인 경험을 통해 접근성 있는 환경을 조성하는 것과 직장 내 포용성을 증진하는 것이 매우 중요하다는 것을 알게 되면서 저는 사무소를 변화시키기로 결심했습니다. 제 이야기가 많은 사람들에게 열정을 가지고 꿈을 좇아 세상을 바꿀 용기를 심어주었으면 합니다.

제 개인적인 경험을 통해 접근성 있는 환경을 조성하는 것과 직장 내 포용성을 증진하는 것이 매우 중요하다는 것을 알게 되면서 저는 우리 펌에서 변화를 만들기로 결심했습니다.

접근성 및 포용성

접근성과 포용성에 대한 딜로이트의 접근 방식은 '장애는 주변의 사회적·물리적 환경에서 비롯된다'는 사회적 모델에 기반한다.

의학적 모델:

대책을 찾고 접근성 있는 솔루션을 도출하는 것은 장애를 가진 사람들의 몫이다[7].

사회적 모델:

접근성이 고안된 제품과 서비스를 설계하는 것은 제품과 서비스 제공자들의 몫이다[7].

태도적 장벽에는 장애를 설명할 때 사용하는 언어, 의식적 또는 무의식적인 편견, 장애인에 대한 선입견, 공감 부족 또는 무관심 등이 포함된다. 이러한 장벽들은 제거하기 어렵고 변화하기까지 오랜 시간이 걸리지만 완전한 참여와 포용성의 기반을 마련하는 데 중요한 역할을 한다.

우리는 모든 임직원이 성장하고 빛을 발할 수 있는 근무 환경을 조성하는 데 중점을 두고 있다. 여기에는 모두가 자신의 잠재력을 최대한 발휘할 수 있도록 도구(tool)와 학습 자료를 제공하고, 임직원 대상의 교육과 관련 리소스를 제공하는 것 등이 포함된다.

우리는 모든 임직원이 성공하고 빛을 발할 수 있는 근무 환경을 조성하는 데 중점을 두고 있다.

Matt Leong

인간이 정복하는 것은 산이 아니라 인간 자신이다.

이 한마디에는 2014년 교통사고로 사지마비가 된 이후 제가 걸어온 여정이 담겨져 있습니다. 제 이야기를 통해 장애인들이 부딪힌 현실에 대한 인식을 높이고, 개인적인 경험에 빗대어 변고를 겪은 후 제가 어떻게 역경을 딛고 일어날 수 있었는지를 공유하고자 합니다.

평범한 자동차 여행이었습니다. 갑자기 타이어가 터지면서 차량이 도로 옆으로 돌진했고, 안전벨트를 착용했음에도 머리가 차 옆면에 부딪히면서 충격이 가해져 목이 부러졌고 C5/C6 레벨의 척수 손상을 입었습니다. 저는 미국척수손상학회 (America Spinal Injury Association, ASIA) 척도 중 가장 심각한 형태의 척수 손상인 A등급을 받았습니다. 이로 인해 저는 하지를 스스로 움직일 수 없고 팔과 손목만 움직일 수 있으며, 손가락은 움직일 수 없게 되었습니다.

산 정상을 바라보며

사고 후 저는 3개월을 병원에서 보냈습니다. 의사는 가족들에게 퇴원 후 저를 요양원에 보낼 것을 권했고, 초기 2~3년동안 저는 정신적으로나 감정적으로 가장 힘들었던 시기를 보냈습니다. 하지만 저는 슬럼프에 빠지는 것도, 누군가에게 도움을 청하는 것도 지극히 정상적인 일임을 받아들였습니다.

사지마비로 인해 저는 평소 휠체어를 사용합니다. 손가락을 움직일 수 없기 때문에 펜이나 식기를 잡거나 문고리를 돌리거나 마우스를 사용하는 등 간단한 일상적인 일조차 할 수 없습니다. 사지마비 환자들은 신체적인 면에서 종종 어려움을 겪게 되는데, 반복적인 요로 감염, 욕창, 어지럼증, 발진, 신체 경련 등과 같은 것들은 제게 지극히 일상적인 일들입니다.

저의 경우 팔과 손목을 움직일 수 있어 천만다행이라 생각합니다. 연습을 통해 간단한 집안일을 하고 터치스크린 컴퓨터를 사용할 수 있기 때문입니다.

아내와 가족, 친구, 동료들의 이해와 도움을 받은 것이 얼마나 큰 힘이 되었는지는 이루 말할 수 없습니다. 저는 집과 사무실에 풀타임 간병인을 두고 있고, 아내는 9살과 11살짜리 두 아이를 돌보고 있습니다. 감사하게도 딜로이트의 리더, 동료와 팀원들 역시 저를 이해해주고 많은 도움을 주었습니다. 딜로이트는 제게 넓은 사무실을 제공했고, 사무실로 통하는 통로와 문을 더 넓게 만들어 휠체어 사용이 가능하도록 했습니다. 휴대폰과 노트북에서 텍스트 예측(predictive text) 기능과 터치스크린을 사용할 수 있게 되면서 업무를 보는 것도 한층 편리해졌습니다.

개인적으로는 영성(spirituality)과 임사 체험(near-death experience)에 관한 책들을 많이 읽은 것이 큰 도움이 됐고, 사랑, 행복, 긍정과 감사의 마음만 있다면 얼마든지 힘든 시간들을 이겨낼 수 있다는 것을 깨달았습니다. 또한 저는 긍정적인 마인드를 유지하고 부정적인 생각들을 바꾸기 위해 명상과 상상, 그리고 긍정 연습에도 신경쓰고 있습니다. 부정적인 생각에 빠지지 않고 과거에 얽매이지 않으며 항상 미래를 바라보려 노력합니다. 이런 것들은 모두 제 자신의 상황을 받아들이게 되면서 터득한 것들입니다. 물론 용기를 갖고 강인함과 끈기를 기르는 법도 배웠습니다.

아직 제 자신과의 싸움이 끝났다고 할 수는 없습니다. 여전히 명상하고, 긴장을 풀고, 생각을 바꾸고, 불편함을 감내해야 하며, 심지어 타인에 대한 인내심을 갖기 위해 시간을 갖고 노력해야 합니다. 제가 얻은 가장 큰 교훈은, 변화가 일어나려면 나 스스로가 먼저 변화의 주체가 되어야 하며 그 누구도 이를 대신해 줄 수 없다는 것입니다. 이러한 마음가짐으로 제 자신이 바뀌기 시작하면서 가족, 아내, 자녀와 주변 사람들도 서서히 변화하기 시작했습니다.

끈기와 변화

제게 닥친 일처럼 갑작스러운 변고일지라도 이를 받아들여야 한다는 것이 제 이야기의 핵심입니다. 저는 컴포트존을 벗어나는 것에 관한 많은 글을 읽었고, 덕분에 열린 태도로 새로운 기회와 변화를 적극적으로 수용할 수 있었습니다. 직장에서는 SEA의 Financial Advisory COO로서 더 많은 책임을 맡게 되었고, 가정에서 외출은 줄었지만 아이들과 보드게임을 하는 시간이 많아졌고 학교 생활에 대해 함께 이야기를 나누는 시간도 가질 수 있게 되었습니다.

나아가 제 경험을 통해 확신하게 된 것이 있다면, 인종, 피부색, 종교, 국가, 성별, 심지어 장애 유무에 관계없이 우리 모두는 살아 있는 동안 서로의 삶에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 것입니다.

제 이야기를 통해 장애인들이 부딪힌 현실에 대한 인식을 높이고, 개인적인 경험에 빗대어 변고를 겪은 후 제가 어떻게 역경을 딛고 일어날 수 있었는지를 공유하고자 합니다.

Matt 의 이야기 듣기

계획 이행의 원동력

계획 이행의 원동력

딜로이트는 포용성 증진('fostering inclusion')이라는 공유가치 (shared value)에 따라 2019년 'The Valuable 500'에 가입해 장애인 포용에 대한 글로벌 노력과 리더십을 충분히 입증하고 있다.

접근성 및 포용성 증진 계획은 임직원 모두가 성장하고 빛을 발할 수 있는 포용적인 환경을 조성하기 위한 지침을 제공하는 데 중점을 두고, Deloitte AP 구성펌들은 직원 채용부터 개발, 참여, 유지 전반에 걸쳐 포용적인 근무 환경을 조성할 수 있도록 노력하고 있다. 또한 동 계획은 딜로이트의 글로벌 다양성, 형평성, 포용성 증진을 위한 이니셔티브 및 전략과도 보조를 같이 하고 있다.

접근성 및 포용성 증진 계획은 2003년 딜로이트가 서명한 국제노동기구(ILO)의 글로벌 비즈니스 및 장애인 네트워크 헌장(Global Business and Disability Network Charter)을 준수한다.

ILO는 유엔의 전문 기관으로, 사회 정의가 보편적이고 지속적인 평화에 필수적이라는 창립 사명을 추구하면서 사회 정의와 국제적으로 인정된 인권 및 노동권을 증진하는데 전념하고 있다.

ILO가 개발한 '글로벌 비즈니스 및 장애인 네트워크 헌장(Global Business and Disability Network Charter)'은 기업에 사업의 성공과 더불어 장애인을 위한 동등한 기회를 창출할 수 있는 포괄적 프레임워크를 제시한다. 동 헌장의 10가지 원칙은 고용주들에게 장애인 포용에 관한 실행지침을 제공한다.

향후 3년 동안 접근성 및 포용성 증진 계획은 동 헌장을 준수하기 위한 지침이 될 것이다. 딜로이트는 동 헌장을 준수함으로써 'The Valuable 500' 기업으로서의 약속을 지켜나갈 것이다.

ILO 글로벌 비즈니스 및 장애인 네트워크 헌장[8]

1. **권리 존중 및 증진**

   장애에 대한 인식을 제고하고, 장애에 대한 낙인과 고정관념에 맞서 싸워 장애인의 권리를 증진하고 존중한다.

2. **차별 금지**

   모든 유형의 차별로부터 장애인을 보호하는 정책과 관행을 개발한다.

3. **대우와 기회의 평등**

   채용 절차, 현장 근무, 수습, 교육, 직업 유지, 경력 개발 및 기타 관련 고용 조건에 있어 적절한 편의를 제공함으로써 장애인에게 평등한 대우와 동등한 기회를 제공한다.

4. **접근성**

   장애가 있는 직원의 사내 시설 및 동료 직원과의 커뮤니케이션에 대한 접근성을 점진적으로 개선한다.

5. **고용 유지**

   장애를 얻은 현직 직원의 직업 유지 또는 직장 복귀를 위해 적절한 조치를 취한다.

6. **비밀 유지**

   장애와 관련된 개인 정보의 비밀을 유지한다.

7. **모든 장애 유형 배려**

   노동시장에 접근하는 데 특별한 어려움을 겪는 장애인(지적 장애인과 정신적 장애인 포함)들의 니즈를 고려한다.

8. **협업**

   사업 파트너 또는 기타 기업의 장애인 고용을 촉진하고, 전국의 장애인 고용주 및 장애인 비즈니스 네트워크와 장애인 권리 증진을 위해 노력하는 단체와 협업한다.

9. **평가**

   장애인 포용에 관한 사내 정책과 관행의 효과성에 대해 정기적으로 검토한다.

10. **정보 공유**

    장애인 고용을 촉진하기 위한 기업의 노력을 모든 관련 이해관계자(stakeholders)에게 보고하고, ILO 글로벌 비즈니스 및 장애인 네트워크(Global Business and Disabled Network) 회원사와 관련 정보 및 경험을 공유한다.

세 가지 중점 영역

포용성

딜로이트는 모든 직원에게 접근성 있는 사무실, 정책, 절차, 커뮤니케이션을 위해 점진적으로 노력하는 것을 목표로 한다.

모든 단계에서의 형평성

딜로이트는 고용의 전체 라이프사이클에 걸쳐 장애인과 신경다양인에 대한 평등한 대우를 촉진하는 것을 목표로 한다. 또한 장애인과 신경다양인에 대한 전체 임직원의 포용적 사고와 행동을 촉진하기 위한 교육을 진행하고 관련 도구(tool)를 제공함으로써 장애인과 신경다양인들이 자신의 장점을 살리고 가치를 실현할 수 있는 적절한 환경을 조성하기 위해 최선을 다한다.

문화 및 커뮤니티

딜로이트는 접근성 있고 포용적인 기업이 되는 것을 목표로 관련 지식을 공유하여 지역사회에 긍정적인 임팩트를 창출하고자 한다. 또한 포용성 증진을 위한 단체 및 비즈니스 커뮤니티와 협력하여 접근성·포용성 의제를 발전시키고 임직원들을 위한 홍보, 교육 및 축하 행사를 정기적으로 개최한다.

중점 영역 1 - 포용성

접근성 - 모든 직원에게 접근성 있는 사무실, 정책, 절차, 커뮤니케이션을 위해 점진적으로 노력하는 것을 목표로 한다.

행동계획:

범용 디자인 평가(Universal Design Assessment)를 수행하여 전체 사무실에 적용함으로써 연령, 배경, 장애 유무 또는 기타 요인과 상관없이 모든 직원에 대한 접근성을 보장한다.

장애인 또는 신경다양인이 동등한 고용 기회를 갖고 효율적으로 일할 수 있도록 행정적, 환경적 또는 절차적 변경을 허용하는 직장 내 편의 정책과 절차를 개발 및 제공한다.

실제로 장애 관련 경험을 가진 사람들과 상담하여 그들의 의견을 충분히 반영한다.

아래와 같은 조치를 통해 장벽 없는 기술 경험을 지원한다:

- 장애인과 신경다양인이 L&D 프로그램에 참여할 수 있도록 포용성을 확보한다.
- 디지털 콘텐츠 가이드라인과 웹 애플리케이션에 대한 평가 테스트를 수행하고 우선순위를 확정하며, 동시에 보조 기술에 대해 타겟티드 리뷰를 수행함으로써 WCAG(World Wide Web Content Accessibility Guidelines) 2.1 AA 지침을 준수할 수 있도록 내부 및 외부 온라인 사용성 기준을 강화한다.

중점 영역 2 -
모든 단계에서의 형평성

인재 유치, 채용 및 유지 - 고용의 라이프사이클 전반에 걸쳐 장애인과 신경다양인을 동등하게 대우하는 것을 목표로 한다.

행동계획:

채용 공고, 채용 채널과 관련된 실무, 온라인 채용, 대면 면접, 평가 관련 프로세스와 같은 채용 과정과 절차에서 의도치 않은 장벽을 만드는 구조와 시스템을 파악하고 제거한다.

채용 팀이 채용과 인도(induction) 과정에서 접근성 있고 포용적인 경험을 제공하기 위해 필요한 스킬과 지식을 갖추도록 한다.

후원 및 멘토링 프로그램을 통해 내부적으로 경력 개발을 지원한다.

장애인 및 신경다양인 고용 단체와의 파트너십을 통해 새로운 고용 경로를 창출한다.

장애인과 신경다양인을 위한 직업 체험 프로그램(견습 및 인턴십)을 지원한다.

대중이 접할 수 있는 커리어 홈페이지와 커뮤니케이션 채널을 통해 포용성과 직장 내 접근성을 홍보함으로써 장애인과 신경다양인들이 동참할 수 있도록 한다.

비밀을 보장하는 동시에 장애인과 신경다양인의 채용, 직업 유지, 직위 유형, 승진 등에 관한 데이터를 수집 및 추적한다.

체크인 및 직장내 편의 시설 등을 포함하여 장애가 발생한 직원의 직장 복귀 관련 지침을 개발한다.

관련 정책이 접근성과 포용성 원칙에 부합하는지 검토한다.

L&D - 장애인과 신경다양인에 대한 전체 임직원의 포용적 사고와 행동을 촉진하기 위한 교육을 진행하고 관련 도구(tool)를 제공한다.

행동계획:

직원들이 신경다양성에 대한 기본 인식을 제공하는 온라인 교육을 이수할 것을 권장한다.

직원들이 장애인 포용에 대한 기본 인식을 제공하는 온라인 교육을 이수할 것을 권장한다.

장애인과 신경다양인들이 자신의 잠재력을 발휘할 수 있도록 지원을 제공하고 그들을 관리하고 독려할 수 있도록 리더와 매니저를 대상으로 관련 교육을 제공한다.

유연한 근무 - 장애인과 신경다양인들이 성장하고 빛을 발할 수 있는 적절한 환경을 조성하는 것을 목표로 한다.

행동계획:

개개인마다 자신의 장점을 최대한 살리기 위해 필요한 요건이 다르다는 점을 인식하고 장애인과 신경다양인들이 유연하게 근무할 수 있도록 지원을 제공한다.

중점 영역 3 -
문화 및 커뮤니티

파트너십 - 선한 영향력을 행사할 기회를 모색한다.

행동계획:

접근성 증진을 위한 이니셔티브와 장애인 및 신경다양인을 위한 홍보, 교육 및 축하 행사를 정기적으로 개최한다.

사회적 영향력 증진 활동을 장려하고 장애인과 신경다양인들의 지역사회 참여와 그들에 대한 인식 개선을 위한 외부 행사, 이니셔티브와 관련 단체에 대한 지원을 제공한다.

실제로 장애 관련 경험을 가진 직원들과 협업하여 워킹 그룹을 출범한다.

딜로이트의 계획과 행동에 관하여 고객과 소통한다.

포용적인 조직 및 비즈니스 커뮤니티와 협력하여 접근성과 포용성 의제를 발전시킨다.

Masako Okuhira

저는 2023년 4월 Deloitte Japan의 HR 부서에 Diverse Abilities Planning Group의 디렉터로 입사하여 장애가 있는 직원들이 동등한 고용기회를 갖고 다양한 업무 활동에 적극 참여하도록 촉진하는 역할을 맡고 있습니다. 뇌성마비 장애인인 저는 제 경험을 바탕으로 장애인에 대한 인식을 개선하고 장애인들의 역량 강화를 위해 힘쓰고 있습니다. 평소 저는 전동 휠체어를 사용하며, 펜과 종이를 사용하는 데 어려움이 있어 PC를 주로 이용합니다. 동료와 사내 관리팀에 접근성에 대한 저의 니즈를 전달하는 것이 매우 중요했고, 제 요구에 기꺼이 응해준 회사에 매우 감사하게 생각하고 있습니다.

일본 펌은 장애인들에게 고용기회를 제공하기 위해 노력하고 있지만, 아직 휠체어를 사용하거나 청각·시각 장애와 같은 신체적 장애를 가진 팀원은 많지 않습니다. 이 부분에 대해서는 개선의 여지가 있다고 생각하며, 앞으로는 더 많은 장애인들에게 고용기회를 제공하기 위해 노력하고 싶습니다.

제가 생각하는 포용적인 직장은 '물리적 장벽 없는 환경, 적절한 편의 제공, 팀원 간의 이해 증진'의 세 가지 핵심 요소에 달려 있습니다. 물리적 장벽이 없는 환경은 근무 공간에서 자유롭게 이동할 수 있게 해주며, 근무지 조정 또는 유연한 근무 시간 등 적절한 편의 제공은 생산성을 향상시킵니다. 팀원들이 지지와 이해를 받고 있다고 느끼면 동기 부여도 되고 충성도 또한 높아집니다.

이 일을 하면서 제가 가장 뿌듯했던 경험 중 하나는 개발도상국의 장애인 리더를 양성하는 프로젝트에 참여했던 경험입니다. 이들 국가 중 상당수는 접근성 면에서 미흡한 부분이 많았지만, 현지의 장애인들과 소통하면서 그들에게 긍정의 에너지와 희망의 메시지를 전해줄 수 있었습니다. 저는 역량 강화를 중요하게 생각하는데, 그들의 롤모델이 될 수 있었던 것에 자부심을 느낍니다.

앞으로 팀내에서 장애에 대한 인식을 제고하고 포용적인 근무 환경을 조성하며, 장애인들이 다양한 직위에서 각자의 빛을 발하고 딜로이트에서 뜻깊은 커리어를 쌓을 수 있는 환경을 조성하는 것이 중요하다고 생각합니다.

뇌성마비 장애인인 저는 제 경험을 바탕으로 장애인에 대한 인식을 개선하고 장애인들의 역량 강화를 위해 힘쓰고 있습니다.

Hiroki Amano

저는 2010년 12월 Deloitte Japan에 입사한 후 웹 관리(web administration) 팀에서 근무해 왔으며, 다양성과 포용성 증진을 위한 활동에도 많이 참여해 왔습니다.

제가 생각하는 포용적인 직장이란 모든 사람이 자신의 모습 그대로를 편안하게 받아들이는 곳입니다. 서로에게 솔직한 태도로 친절을 베풀고 서로를 지지하는 것이 중요하다고 생각합니다.

포용성과 접근성 증진에 있어 저와 같은 사람들의 목소리에 귀를 기울이고, 모두의 참여를 확보하는 것이 중요하다는 점을 사람들이 알았으면 합니다. 누구나 각자의 고유한 관점을 가지고 있는 만큼, 모두에게 알맞는 만능 해결책이란 존재하지 않습니다.

딜로이트에서 일하면서 느끼는 가장 큰 장점 중 하나는 업무 기여도에 따라 공정한 인사평가와 보상을 받는다는 점입니다. 복리후생 지원 대신에 낮은 급여를 주는 일부 일본 기업과는 달리 우리는 동등한 대우를 받습니다.

딜로이트는 항상 인재 지원에 최선을 다해 왔습니다. 우리 리더들은 다양성과 포용성을 추구하며, 모든 직원에게 일상 업무에서 자신의 역량을 발휘할 수 있는 기회를 제공합니다.

저의 경우 조현병을 앓고 있었고 특히 제 본연의 모습을 받아들이기 어려워했습니다. 펌에서는 제가 자신감을 되찾고 진정한 제자신을 받아들일 수 있도록 많은 편의와 지원을 제공했습니다.

제게 재택근무를 허락한 것도 큰 도움이 되었습니다. 덕분에 출퇴근길의 피로가 덜해졌고 일상의 활력을 되찾을 수 있었습니다.

업무 중 적절한 휴식, 유연한 근무 방식과 효과적인커뮤니케이션은 접근성을 향상시켜 줍니다. 이를 통해 제 업무 생산성이 향상되었고, 모두가 서로를 응원하는 분위기가 조성되었습니다.

앞으로 우리 펌은 다양한 능력을 가진 사람들에게 더 많은 지원과 직업 능력 개발의 기회를 제공할 것이라 믿습니다. 현재 우리는 300여명의 장애인 동료가 있으며, 이들 중 일부는 사무실에서 행정 지원 업무를 보고 일부는 사내 카페를 운영하고 있습니다. 이밖에 펌은 신경발달장애를 가진 대학생들을 대상으로 IT 인턴십 프로그램을 운영하고 있고, 동 프로그램을 통해 20명을 채용했습니다. 따라서 다양성과 포용성을 증진하는 목표는 적절한 자원 활용을 통해 충분히 달성할 수 있다고 믿습니다. 딜로이트에 깊은 감사를 표합니다.

펌에서는 제가 자신감을 되찾고 진정한 제자신을 받아들일 수 있도록 많은 편의와 지원을 제공했습니다.

접근성 및 포용성 증진 계획 실행

진전 상황을 평가하는 법

- 주요 이해관계자와 실제 경험자들로부터 정기적인 피드백을 받는다.
- 접근성 및 포용성 증진 계획의 실행을 책임지는 리더와 주요 이해관계자들을 만나 진행 상황을 파악한다.
- 데이터를 활용하여 기준선(baseline)을 설정하고 진행 상황을 보다 정확하게 이해하고 파악한다.
- 현재의 포용성 경험, 근무 유연성 및 직장내 조정 요구사항에 관한 질문을 포함하여 직원몰입도 조사를 실시한다.
- 직원, 고객, 커뮤니티와 진행 상황을 공유한다.

우리는 기준을 높이고 진행 상황을 투명하게 파악하는 것을 목표로 한다.

임직원에 대한 전폭적 지원

앞으로 3년 동안 접근성 및 포용성 증진 계획의 중점 영역과 행동계획은 모든 임직원들이 자신의 빛을 발할 수 있는 포용적인 근무 환경을 조성하기 위해 Deloitte AP의 각 펌들이 나아가야 할 방향을 제시할 것입니다.

우리는 가장 중요한 행동계획에 우선순위를 두고 집중적으로 실행할 것이며, 목표 달성의 의지를 다지고자 실제 장애 관련 경험을 가진 사람들과 긴밀히 협력하여 그들의 니즈를 충족시키고 진정으로 그들을 대변하기 위해 노력할 것입니다.

접근성 및 포용성 증진을 위한 계획 - Asia Pacific Plan 2024-2027은 아래 링크를 통해 디지털 형식과 접근성 있는 형식으로 제공됩니다:

https://www.deloitte.com/au/en/careers/deloitte-life/apac-accessibility-inclusion.html

Endnotes

1 United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific, 2022, “A three-decade journey towards inclusion: assessing the state of disability-inclusive development in Asia and the Pacific” https://www.unescap.org/kp/2022/three-decade-journey-towards-inclusion-assessing-state-disability-inclusive-development

2 Deloitte Global Disability Strategy July 2022

3 https://and.org.au/resources/disability-statistics/what-is-disability

4 https://www.health.harvard.edu/blog/what-is-neurodiversity-202111232645

5 https://www2.deloitte.com/us/en/insights/topics/talent/neurodiversity-in-the-workplace.html

6 https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/people-with-disability-vs-persons-with-disabilities

7 Australian Federation of Disability Organisations 2021, Social model of disability, Melbourne

8 https://www.businessanddisability.org/charter/

Contacts

Sonia Breeze
Asia Pacific Chief People & Purpose Officer
Deloitte Asia Pacific
sbreeze@deloitte.co.nz

Margaret Dreyer
Partner, Audit & Assurance
Asia Pacific Diversity, Equity and Inclusion Senior Leader
Deloitte Asia Pacific
mdreyer@deloitte.com.au

Iain McGuire
Chief Strategy, Innovation & Transformation Officer
Asia Pacific Accessibility Lead
Deloitte Asia Pacific
imcguire@deloitte.com.au

Andrea Jobson
Asia Pacific Accessibility Inclusion Manager
Deloitte Asia Pacific
anjobson@deloitte.com.au

피드백을 제공하거나 접근성 및 포용성 증진 계획의 사본을 요청하시려면 Andrea Jobson에게 연락하여 주시기 바랍니다.

Deloitte.

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), its global network of member firms, and their related entities (collectively, the “Deloitte organisation”). DTTL (also referred to as “Deloitte Global”) and each of its member firms and related entities are legally separate and independent entities, which cannot obligate or bind each other in respect of third parties. DTTL and each DTTL member firm and related entity is liable only for its own acts and omissions, and not those of each other. DTTL does not provide services to clients. Please see www.deloitte.com/about to learn more.

Deloitte Asia Pacific Limited is a company limited by guarantee and a member firm of DTTL. Members of Deloitte Asia Pacific Limited and their related entities, each of which is a separate and independent legal entity, provide services from more than 100 cities across the region, including Auckland, Bangkok, Beijing, Bengaluru, Hanoi, Hong Kong, Jakarta, Kuala Lumpur, Manila, Melbourne, Mumbai, New Delhi, Osaka, Seoul, Shanghai, Singapore, Sydney, Taipei and Tokyo.

This communication contains general information only, and none of DTTL, its global network of member firms or their related entities is, by means of this communication, rendering professional advice or services. Before making any decision or taking any action that may affect your finances or your business, you should consult a qualified professional adviser.

No representations, warranties or undertakings (express or implied) are given as to the accuracy or completeness of the information in this communication, and none of DTTL, its member firms, related entities, employees or agents shall be liable or responsible for any loss or damage whatsoever arising directly or indirectly in connection with any person relying on this communication.

© 2023 Deloitte Asia Pacific Services Limited.