

## Ανθρωποκεντρική επιχείρηση,

### μελλοντική ηγεσία και ικανοποίηση των ανθρώπινων αναγκών

*Το νέο διεθνές πρότυπο το οποίο επαναπροσδιορίζει την επιχείρηση γύρω από τους ανθρώπους της*

Ηλίας Μπανούτσος, Εργονόμος Μηχανικός  
Πρόεδρος & Διευθύνων Σύμβουλος, ΕΡΓΟΝΟΜΙΑ ΑΕ

Τον περασμένο Μάρτιο καθιερώθηκε το διεθνές πρότυπο “**ISO 27500:2016 The human-centred organization – Rationale and general principles**”. Ανήκει στην κατηγορία των «**προτύπων στρατηγικής σημασίας**»<sup>(\*)</sup> τα οποία **απευθύνονται στην ηγεσία** των επιχειρήσεων και οργανισμών. Δεν αποτελεί σύστημα διαχείρισης ούτε πιστοποιείται η εφαρμογή του.

Η στρατηγική σημασία του προτύπου επιβεβαιώνεται από το γεγονός ότι στη σύνοδο κορυφής των επτά ισχυρότερων οικονομιών (G7) έχει αναγνωρισθεί ότι η **ευζωία του ανθρώπου** αποτελεί έναν πολύ σημαντικό δείκτη προόδου τον οποίο οι οργανισμοί και οι επιχειρήσεις στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα οφείλουν να λαμβάνουν υπόψη, επί πλέον των οικονομικών αποτελεσμάτων τους.

Από 30ετίας υπάρχουν πρότυπα για τον εργονομικό σχεδιασμό χώρων, θέσεων, εξοπλισμού εργασίας, ενώ τα τελευταία χρόνια τα πρότυπα για τη χρήση της πληροφορικής τεχνολογίας έχουν σημειώσει σημαντική πρόοδο. Έχει όμως καθολικά αναγνωρισθεί ότι το πλέον εργονομικά σχεδιασμένο τεχνολογικό σύστημα μπορεί να δημιουργήσει σοβαρά προβλήματα στον εργαζόμενο όταν υστερεί το περιεχόμενο της εργασίας του. Ταυτόχρονα, η ταχεία εξέλιξη της τεχνολογίας συχνά δεν μας επιτρέπει τον ανθρωποκεντρικό σχεδιασμό της εργασίας αποκλειστικά μέσω της εφαρμογής προτύπων, διότι η διαδικασία έκδοσής τους απαιτεί πολύ χρόνο.

Το ISO 27500:2016 αναγνωρίζει τις προκλήσεις αυτές. Διατυπώνει τις αξίες και τις πεποιθήσεις οι οποίες χαρακτηρίζουν μια ανθρωποκεντρική επιχείρηση, τις προαπαιτούμενες πολιτικές και τα σημαντικά επιχειρηματικά και επιχειρησιακά οφέλη που μπορούν να επιτευχθούν. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει ο προσδιορισμός των εξής **επτά πυλώνων** στους οποίους εδράζεται μια ανθρωποκεντρική επιχείρηση:

1. **Αξιοποίηση της διαφορετικότητας μεταξύ των ατόμων, ως οργανωτικό πλεονέκτημα.** Με τη χρήση εργονομικών δεδομένων (πχ ανθρωπομετρίας, φυσιολογίας, οργανωτικής ψυχολογίας) επιτυγχάνουμε την προσαρμογή της εργασίας στον άνθρωπο. Επιπλέον όμως τονίζεται ότι οι άνθρωποι έχουν διαφορετικές ικανότητες και ανάγκες, οι οποίες σε μια ανθρωποκεντρική επιχείρηση μπορούν να αξιοποιηθούν με πολλαπλά οφέλη.
2. **Η ευχρηστία και η προσβασιμότητα είναι στρατηγικής σημασίας.** Αξιοποιώντας τα σχετικά πρότυπα και καλές πρακτικές, τα προϊόντα, οι υπηρεσίες και τα συστήματα μπορούν να είναι προσβάσιμα και εύχρηστα (αποτελεσματικά, αποδοτικά και ελκυστικά στη χρήση τους).
3. **Υιοθέτηση ολιστικής προσέγγισης.** Οι άνθρωποι είναι μέρος ενός ευρύτερου συστήματος το οποίο εκτός από τον εξοπλισμό και το χώρο/θέση εργασίας, περιλαμβάνει το φυσικό, οργανωτικό και κοινωνικό περιβάλλον στο οποίο εργάζονται και ζουν. Στο σχεδιασμό νέων συστημάτων εφαρμόζεται η κοινωνικοτεχνική προσέγγιση, αναπτύσσοντας παράλληλα με την οργάνωση και το τεχνολογικό υποσύστημα.
4. **Εξασφάλιση της ασφάλειας & υγείας στην εργασία καθώς και της ευζωίας.** Έχει σημασία η εμπέδωση προδραστικής συμπεριφοράς για την πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων και για την ευζωία των ατόμων, εντός και εκτός επιχείρησης.

5. **Ανάδειξη της αξίας των εργαζομένων και δημιουργία εργασιακού περιβάλλοντος με νόημα και περιεχόμενο.** Η αναγνώρισή τους, οικονομικά αλλά και με άλλους τρόπους, εμπεδώνει την υιοθέτηση του οράματος της επιχείρησης ώστε οι εργαζόμενοι να συμβάλλουν ατομικά και ομαδικά.
6. **Επιχείρηση ανοικτή και άξια εμπιστοσύνης.** Η πραγματικότητα δεν πρέπει να αποκρύπτεται, ακόμη και σε αντίξοες συνθήκες. Η επικοινωνία με τους εργαζομένους και τον κοινωνικό περίγυρο γίνεται έγκαιρα και λαμβάνοντας υπόψη τυχόν θιγόμενες ομάδες.
7. **Κοινωνική υπευθυνότητα.** Η ανθρωποκεντρική επιχείρηση σέβεται τις ομάδες συμφερόντων της, τους νόμους και τα ανθρώπινα δικαιώματα, εφαρμόζοντας τις επτά αρχές που αναφέρονται στο σχετικό πρότυπο (ISO 26000:2010).

**Επιτρέπουν όμως οι συνθήκες ανταγωνισμού την εφαρμογή των ανωτέρω αρχών, ειδικά στη σημερινή οικονομική συγκυρία;**

Η απάντηση που ακολουθεί πηγάζει από την προσωπική εμπειρία του γράφοντος. Παρόλο που το λογότυπο της ΕΡΓΟΝΟΜΙΑ ΑΕ -σχεδιάστηκε προ 15ετίας- παριστάνει έναν κύκλο με «τον άνθρωπο να έρχεται στο προσκήνιο» και παρόλο που στην κεντρική ιστοσελίδα της από 10ετίας υπάρχει το μοτο «ο άνθρωπος στο επίκεντρο», είναι γεγονός ότι η εταιρεία που ιδρύθηκε πριν από 25 έτη από εργονόμους, απέχει ακόμη πολύ από το να θεωρηθεί ως ανθρωποκεντρική. Οι δυσκολίες όμως δεν αναιρούν τη στρατηγική σημασία του στόχου. Το αντίθετο, **η καθιέρωσή του διεθνούς προτύπου ISO 27500:2016 *The human-centred organization – Rationale and general principles* δείχνει την προοπτική**, η οποία δεν μπορεί να είναι άλλη από την **ικανοποίηση των ανθρώπινων αναγκών**.

---

(\*) Στην ίδια κατηγορία ανήκουν επίσης τα πρότυπα: για την Κοινωνική Υπευθυνότητα (ISO 26000:2010), την Διαχείριση Κινδύνων (ISO 31000:2009) και την Τεχνολογία Πληροφορικής (ISO 38500:2015).