

Почему системы контроля рабочего времени не всегда полезны, и как это исправить

Любая работа – это место, где встречаются интересы самих работников и начальства. Сочетаются при этом они по-разному – от сотрудничества и взаимной поддержки в одних вопросах (привет, идеальный мир!) до конфликтов интересов в других. Несомненный пример последнего – это контроль рабочего времени сотрудников. Начальник действительно должен иметь представление о том, как именно его работники тратят рабочее время, сколько они работают. С другой стороны, для самих работников такой контроль воспринимается негативно.

В конечном счете желание начальства перерастает в принятие мер по контролю – установке системы. На фирме оглашается «мегапроект», назначаются ответственные и полуответственные. Находятся и покупаются какие-то программы для контроля рабочего времени. Желание формулируется просто – максимальное количество информации без ограничений. Поэтому выбирают программы-шпионы: «Большой Брат следит за тобой!», которые устанавливаются на каждом компьютере и собирают все «что надо и не надо».

При этом, разумеется, мало кому из подчиненных это нравится. Причин много: это и природная непереносимость каждого человека «шпионства» над собой, нежелание раскрытия личной информации, привязка к определенным стереотипам и, будем честными, желание скрыть какие-то свои огрехи.



Конфликт интересов приводит к неприятию и противодействию со стороны работников при внедрении и работе системы. Ухудшается «микроклимат» в коллективе, работники работают даже хуже. Иногда и сами программы-шпионы глючат, затормаживают систему, своей работой отвлекают сотрудника, что ведет к еще большему падению производительности труда.

К тому же для некоторых работников такой контроль становится «последней каплей» из-за которой они уходят из фирмы. В числе их вполне может быть и «счастливый» сотрудник, которому поручили непосредственный контроль рабочего времени — «снежный ком» собранной информации нарастает, а что с ней делать — непонятно.

В конечном счете от программы отказываются или используют очень ограниченно, что приводит к формализму контроля. Поставленные изначально цели не достигнуты, время потеряно, расходы понесены, часть ценных кадров уволилось, «ответственные за мегапроект» получили нагоняй от высшего начальства. Возможно поэтому такие программы распространены не столь широко.

Но в чем на самом деле причина провала? Дьявол кроется в деталях — тот самый конфликт интересов, о котором говорилось в начале, наоборот усилился, что и привело к неудаче. Поэтому вместе с внедрением системы такой конфликт интересов должен быть смягчен. Эффективнее всего этого можно достичь еще в самом начале путем правильного подхода к постановке задач, выбору и использованию системы:

✓ **Должны быть поставлены четкие задачи и ожидания от системы.**

Это нужно не только для того, чтобы затем четко оценить эффективность системы по уровню выполнения задач, но для трансляции этой информации коллективу, что снизит негатив и слухи.

✓ **Ограничение собираемой информации.**

В систему не должно попадать ничего, кроме данных, которые оценивают работу сотрудника. Это, вместе с прозрачностью системы, повышает уровень доверия к ней и снижает негатив. Кроме того, сбор некоторой информации, например личной переписки и введенных паролей, может быть вовсе незаконен. Так же это упрощает и сам контроль, и обработку собранной информации.

✓ **Информация о системе должна быть четко доведена персоналу.**

Это поддерживает уровень коммуникации и снижает негатив. Следует четко очертить как, для чего будет использована система, указать персоналу ожидания от них.

✓ **Одновременно должен быть налажен канал обратной связи (чтобы могли быть разрешены спорные моменты, технические сбои, снижено недовольство). В ином случае в коллективе негатив, питаемый слухами, по отношению к системе будет только увеличиваться.**

✓ **Система должна быть прозрачной для сотрудника.**

Работник должен иметь возможность сам увидеть данные по себе, понять, как они рассчитываются и откуда берутся. Это дает ему возможность контроля самого себя, он видит какая именно информация по нему передается в систему, убедиться в том, что не передается ничего лишнего или ложного, иными словами, что система не «шпионит» за ним. Эффект самоконтроля подчиненных выгоден и начальству.

✓ **Стоит избегать прямого транслирования в штрафы или KPI.**

Хотя системы собирают достаточно точные данные о работе сотрудника, далеко не всегда эти данные дадут оценку непосредственно эффективности, или пользе. Так же, системы собирают активность пользователей преимущественно на различных устройствах (ПК, СКУД и т.д.), тогда как работник может находиться на совещании, помогать другому сотруднику и т.п. Поэтому использовать эти данные пропорционально в системе мотивации (что чувствительно для сотрудников) не следует.

✓ **Следует избегать установки программ-агентов на каждый компьютер.**

Это усилит негатив от наблюдения, а также потенциально позволит продвинутым сотрудникам повлиять на программу. Плюс сама организация такой установки может быть трудозатратной, если компьютеров много.

✓ **Система не должна приводить к отвлечению сотрудника и не замедлять персональный компьютер/серверы.**

Использование системы сбора данных не должно снижать производительность труда, отвлекая сотрудника и вызывая дополнительное недовольство.

Конечно, подход «мягкого» мониторинга имеет свои недостатки – в первую очередь в количестве собранной информации. С другой стороны, такой подход сохраняет «микроклимат» в коллективе и смягчает конфликт интересов, что позволит системе в конечном счете закрепиться и приносить положительный эффект.

Доступен бесплатный [тестовый период](#) в 2 месяца!

Наши контакты:

✉ info@skypetime.ru

☎ +7 929 629 66 10

☎ 8-804-333-4357