

سازوکار شرکت‌های فناوری: جلسات فیدبک

(گزارشی از یک محل کار استارت‌آپی)

صبح ایمیلی دریافت کردم: «امروز جلسه‌ی فیدبک داری». نه پروژه‌ای تحویل داده بودم، نه درخواستی کرده بودم. فقط موعدش رسیده بود؛ مثل قبض برق، مثل سررسید وام. فضای شرکت سنگین بود. سکوتی حاکم بود که نه از آرامش، بلکه از جنس انتظار بود. یکی یکی بچه‌ها را صدا می‌زدند. با اسم کوچک، بی هیچ مقدمه‌ای. هرکس از اتاق بیرون می‌آمد، نگاهی حالتی داشت؛ انگار چیزی از او گرفته شده بود، مضطرب و عصبی. کسی درباره‌ی محتوای جلسه صحبت نمی‌کرد، جز یکی از بچه‌ها که گفت: «عذر من را خواستند. گفتند احساس می‌کنیم اینجا مانع پیشرفت شده و نمی‌توانی بیشتر از این رشد کنی. باید بروی جایی بهتر که سکوی پرتابت شود.» دلیل صحبتش بعداً مشخص شد...

نوبت من شد. در باز شد و وارد شد. مقابل چهار نفر نشستم: مدیرم، مدیر فنی، مدیر منابع انسانی و مدیرعامل. گفتند جلسه یک ساعت طول می‌کشد و به سه بخش تقسیم می‌شود.

بخش اول: از من خواستند درباره‌ی مشکلاتم صحبت کنم. گفتم: «تصمیم‌ها از بالا می‌آیند، بی‌خبر. منابع کم است، نیروی کافی نداریم و توقع زیاد است. حرف زدن ممنوع نیست، ولی انگار بی‌اثر است.» گفتند: «خوبه که رک صحبت می‌کنی، ولی باید یاد بگیری چطور نقد کنی که انرژی تیم را نگیرد. قرار نیست همیشه وضعیت این‌طور باشد. ما به‌زودی بزرگ‌تر می‌شویم. فعلاً در ابتدای مسیر هستیم؛ استارت‌آپ‌ها همه همین‌طورند. این فشار روی همه است، اما باز تأکید می‌کنیم این وضعیت موقتی است. سعی کن راه‌حل بدهی، نه فقط اعتراض کنی.» انگار حتی شکایت هم باید چارچوب داشته باشد. حتی نارضایتی هم باید در قالبی قابل‌هضم و ایدئولوژیک ارائه شود.

بخش دوم: فنی بود. گفتند مهارت‌هایم خوب است، ولی ابتکار کم است. پرسیدم: «کی؟ کجا؟ چه پروژه‌ای؟» گفتند: «کلی‌نگر باش. وارد جزئیات نمی‌شویم. باید حس مالکیت داشته باشی و در جلسات حضوری فعال برای بهبود محصولمان داشته باشی.» برداشتم این بود که شرکت نه‌تنها نتیجه، بلکه فرآیند را هم می‌خواهد از آن خودت بدانی، گویی کارفرما نه‌فقط وقت، بلکه ذهن و جان تو را نیز در تملک دارد.

بخش سوم: منابع انسانی شروع کرد. گفتند: «تلاش نمی‌کنی با فرهنگ شرکت همسو شوی. فقط کار می‌کنی، مشارکت نمی‌کنی. شرکت فقط محل کار نیست، خانواده است، با اصول خودش. همه باید برای پیشرفت این خانواده تلاش کنیم.» مدیرعامل حرف آخر را زد: «ما با آدم‌هایی آینده را می‌سازیم که بتوانند دید شرکت را زندگی کنند.»

جلسه تمام شد. مثل یک دادگاه بود، فقط اسمش «فیدبک» بود. وقتی از اتاق بیرون آمدم، نمی‌دانستم دقیقاً چه چیزی سنجیده شد یا چه چیزی تغییر کرد. فقط فهمیدم اینجا باید هم کار کنی، هم نقش بازی کنی، هم وانمود کنی که در حال رشدی.

جلسات فیدبک در شرکت‌های فناوری

جلسات فیدبک معمولاً به عنوان فضایی برای خلاقیت، رشد فردی و بهبود عملکرد بازنمایی می‌شوند؛ صحنه‌ای که در آن نیروی کار نه تنها از حمایت سازمان برخوردار است، بلکه می‌تواند در مسیر «بهبود» و «پیشرفت» گام بردارد. این تصویر ظاهراً بر شفافیت، دوستی و اعتماد متقابل بنا شده است. اما پرسش بنیادین این است: آیا این روایت حقیقت را آشکار می‌کند یا تنها چهره‌ای بزک شده از مناسبات قدرت در دل سرمایه‌داری است؟

آنچه در سطح به صورت گفت‌وگویی ساده و غیررسمی جلوه می‌کند، در عمق بخشی از سازوکاری پیچیده است که نظم و انضباط کار را بازتولید می‌کند. معیارهای سنجش عملکرد، سیاست‌های منابع انسانی و زبان به ظاهر خنثی و بی‌طرف این جلسات، همگی به هم گره خورده‌اند تا شکل تازه‌ای از کنترل و انقیاد بسازند؛ کنترلی که دیگر با فرمان مستقیم و نظارت آشکار عمل نمی‌کند، بلکه از مسیر سازوکارهای نرم و درونی سازیِ هنجارها پیش می‌رود.

سرمایه در این بستر، خود را نه در قالب اجبار، بلکه در پوشش «فرصت»، «پیشنهاد» و «گفت‌وگوی باز» بازتعریف می‌کند. به این ترتیب، کارگر نه فقط تولیدکننده‌ی ارزش، بلکه حامل و بازتولیدکننده‌ی هنجارها و انتظارات سازمان نیز می‌شود. درون‌مایه‌ی پنهان این فرآیند، چیزی جز تبدیل فیدبک به ابزاری برای انضباط بخشی و جهت‌دهی به سوژه‌ی کار نیست؛ سوژه‌ای که باید خودانگیخته و با رضایت ظاهری، منطق سرمایه را درونی کند.

موتور محرک نظام سرمایه‌داری

موتور محرک نظام سرمایه‌داری منطق بی‌پایان انباشت سرمایه است؛ فرآیندی که در فرمول معروف مارکس به صورت پول-کالا-پول بیشتر ($M-C-M'$) بیان می‌شود. در این فرمول، سرمایه‌دار با در اختیار داشتن سرمایه اولیه (M)، اقدام به خرید کالاهایی چون ابزار تولید، مواد اولیه و نیروی کار (C) می‌کند تا در پایان فرآیند تولید، کالایی را بفروشد که ارزشی بالاتر از سرمایه اولیه دارد. (M') تفاوت بین M و M' همان چیزی است که در قالب «سود» ظاهر می‌شود.

اما این سود از کجا ناشی می‌شود؟ منشأ آن در نظام سرمایه‌داری نه از مبادله، بلکه از فرآیند تولید به دست می‌آید؛ از ارزش اضافی که در فرآیند کار خلق می‌شود و به نفع صاحب ابزار تولید تصاحب می‌گردد. برای درک این فرآیند، باید میان دو بخش سرمایه تمایز گذاشت: سرمایه‌ی ثابت، شامل ماشین‌آلات، ابزار کار و مواد اولیه که در تولید به کار می‌روند، اما صرفاً ارزش از پیش موجود خود را به محصول منتقل می‌کنند؛ و سرمایه‌ی متغیر، یعنی بخشی از سرمایه که صرف خرید نیروی کار می‌شود.

ویژگی منحصر به فرد سرمایه‌ی متغیر این است که نیروی کار انسانی می‌تواند در زمان کار، ارزشی بیش از آنچه برایش پرداخت شده است، در حین مصرفش در حین فرآیند کار تولید کند. کارگر در بخشی از روز کاری خود ارزشی معادل دستمزدش را ایجاد می‌کند؛ این بخش «کار لازم» نام دارد. اما پس از آن، هم‌چنان به کار ادامه می‌دهد، بدون آنکه مزد بیش‌تری دریافت کند. در بخش دوم روز، «کار اضافی» انجام می‌دهد و ارزشی تولید می‌کند که به‌طور کامل توسط صاحب سرمایه تصاحب می‌گردد. کارگر هم‌چنان کار می‌کند، اما ارزش تولیدشده‌اش دیگر به جیب خودش بازمی‌گردد. در نتیجه، آنچه به عنوان سود ظاهر می‌شود، بیان پولی ارزش اضافی خلق شده توسط نیروی کار است؛ در واقع، بخشی از کار بی‌مزد کارگر است که از دل کار اضافی بیرون کشیده شده و پایه‌ی اصلی انباشت سرمایه را شکل می‌دهد. این سازوکار، ستون فقرات شیوه‌ی تولیدی است که در آن نیروی کار، منبع یگانه‌ی خلق ارزش محسوب می‌شود.

اما باید به نکته‌ای توجه کرد: فرآیند انباشت سرمایه نه فقط امری اقتصادی، بلکه سیاسی و ایدئولوژیک نیز هست. سرمایه‌داری نمی‌تواند صرفاً با توسل به زور یا رابطه‌ی خرید و فروش عریان، چنین بهره‌کشی‌ای را تداوم بخشد. برای اینکه کارگر نه تنها استثمار شود، بلکه این استثمار را بپذیرد، به سازوکاری نیاز است که استثمار را نامرئی کند. اینجاست که ایدئولوژی وارد می‌شود.

ایدئولوژی سرمایه‌دارانه

ایدئولوژی صرفاً مجموعه‌ای از باورها یا آموزه‌های غلط نیست، بلکه سازوکاری است برای پنهان‌سازی تضادهای بنیادین سرمایه. ایدئولوژی، آگاهی کاذبی تولید می‌کند که کارگر را از درک موقعیت طبقاتی‌اش باز می‌دارد. سرمایه‌داری تضاد بین کار و سرمایه را نه تنها انکار می‌کند، بلکه آن را در قالب ارزش‌هایی چون «تلاش شخصی»، «پیشرفت فردی» و «شایسته‌سالاری» بازنویسی می‌کند. به بیان دیگر، ایدئولوژی بخشی جدایی‌ناپذیر از منطق انباشت است، نه چیزی بیرون یا مکمل آن.

در عمل، این درهم‌تنیدگی تولید سرمایه‌داری و ایدئولوژی را می‌توان به روشنی در سازوکارهایی چون جلسات فیدبک مشاهده کرد. جلسه‌ی فیدبک نه فقط یک ابزار مدیریتی، بلکه مکانیسمی ایدئولوژیک است که در روابط تولید سرمایه‌داری ریشه دارد. در ظاهر، این جلسه فرصتی برای رشد فردی، توسعه‌ی مهارت‌ها و گفت‌وگوی شفاف است. اما در واقع، هدف نهایی‌اش چیزی جز به حداکثر رساندن بهره‌وری نیروی کار و استخراج هرچه بیش‌تر ارزش اضافی نیست.

وقتی مدیری از «بهبود عملکرد» یا «افزایش کارایی» سخن می‌گوید، در عمل مشغول اجرای استراتژی‌ای برای افزایش میزان کار اضافی است. ابزارهایی چون ^۱KPI، ^۲OKR و فیدبک‌های کمی برای سنجش و اصلاح میزان ارزشی که از هر نیروی کار بیرون کشیده می‌شود، طراحی شده‌اند. اما این کنترل صرفاً فنی نیست؛ بلکه در لفافه‌ای از مفاهیم انسانی و دل‌پذیر و اصطلاحات مطمئن پنهان شده است: «رشد»، «کوچینگ»، «توانمندسازی» و «فیدبک سازنده».

اینجاست که ایدئولوژی وارد عمل می‌شود تا این مکانیسم کنترل را به گونه‌ای بازنمایی کند که نه تنها مقاومت برانگیز نباشد، بلکه حتی مطلوب به نظر برسد. سرمایه‌داری نمی‌خواهد فقط بدن کارگر را کنترل کند، بلکه ذهن او را نیز شکل می‌دهد. بنابراین، کارگر باید باور کند که فیدبک برای خودش مفید است، که عملکرد پایش ناشی از «کمبود انگیزه» یا «فقدان حس مالکیت به محصول» است؛ محصولی که در واقع هیچ مالکیتی بر آن ندارد و هر چه است از آن سرمایه‌دار است.

برای نمونه، فرض کنید در جلسه‌ی فیدبک به کارگری گفته شود: «در فلان پروژه، روحیه‌ی کار تیمی کافی نداشتی و باید فعال‌تر (Proactive) باشی.» این جمله‌ی به ظاهر خنثی، چندین لایه‌ی ایدئولوژیک دارد:

۱. فردی‌سازی مشکل: عدم موفقیت به ویژگی‌های شخصی نسبت داده می‌شود، نه به حجم کار یا موانع دیگر.
۲. حذف زمینه‌ی اجتماعی: هیچ اشاره‌ای به فشار زمانی، عدم شفافیت نقش‌ها یا رقابت ناعادلانه‌ی درون تیم نمی‌شود.
۳. مقصرسازی قربانی: کارگر نه تنها بازنده، بلکه مسئول شکست معرفی می‌شود؛ گویی اگر فقط «تلاش بیش‌تری» می‌کرد، موفق می‌شد (و در واقع، ارزش اضافی بیش‌تری تولید می‌کرد).

^۱ Objective & Key Results؛ چارچوبی برای تعیین اهداف و سنجش پیشرفت آن‌ها.
^۲ Key Performance Indicators؛ معیارهای عددی برای ارزیابی میزان موفقیت در دستیابی به اهداف.

از این طریق، ایدئولوژی با مهارت تمام، ساختار طبقاتی را پنهان می‌کند. مدیر دیگر نه مأمور کنترل انضباط سرمایه، بلکه دوستی دل‌سوز است که «رشد تو» را می‌خواهد. این جابه‌جایی نقش، هم مدیر را تطهیر می‌کند، هم ساختار سلطه را نرم و پذیرفتنی می‌سازد. حتی اگر کارگر پس از جلسه احساس فشار کند، این فشار را نه ناشی از منطق سرمایه که همواره در تلاش برای کسب سود بیش‌تر است، بلکه ناشی از «نیاز به بهتر شدن» درک می‌کند.

در واقع، جلسه‌ی فیدبک به آیینی بدل می‌شود که در آن سرمایه‌داری، با زبان ملایم و لبخند حرفه‌ای، خود را بازتولید می‌کند. کارگر به سوژه‌ای خودانضباط‌گر تبدیل می‌شود که به دنبال «خودبهبودی» است و به جای مبارزه، برای بهره‌وری بیش‌تر تلاش می‌کند. بدین ترتیب، ارزش اضافی نه از طریق شلاق یا اضافه‌کار اجباری، بلکه از طریق «انگیزه‌ی درونی» و «رضایت شغلی» استخراج می‌شود.

نتیجه‌گیری

در نهایت، اقتصاد و ایدئولوژی چنان درهم‌تنیده‌اند که یکی کارگر را در زمان و مکان محدود می‌کند و دیگری ذهن و آگاهی او را شکل می‌دهد. اولی از بدن کار می‌کشد و دومی از ذهن فرمان‌برداری می‌طلبد. جلسه‌ی فیدبک، صحنه‌ی اوج به‌هم‌رسیدن این دو نیرو است؛ جایی که کارگر، در حالی که گمان می‌برد در مسیر رشد است، عملاً به بازوی وفادار و مشتاق سرمایه‌داری بدل می‌شود. این همان نقطه‌ای است که سرمایه‌داری نه تنها بقای خود را تضمین می‌کند، بلکه وفاداری طبقه‌ی کارگر را نیز بدون نیاز به قهر یا زور به‌دست می‌آورد.