

بیگانه‌ی پرآوازه

از هفته‌ی قبل مدیر عامل، از بچه‌های شرکت جویای وقت خالی آخر هفته‌شان بود. ظاهراً قرار بود یک جلسه‌ای داشته باشیم اما چه جلسه‌ای با چه عنوانی را آن روز نه من و نه بقیه اطلاع نداشتیم و قرار بود در ادامه جزئیات را بهمان اطلاع بدهند. تنها ناراحتی من از این بود که قرار است چند ساعت از آخر هفته‌ام را برای کارهای شرکت بگذارم که خدا را شکر روز جلسه به یکی از روزهای کاری هفته موکول شد. نقطه‌ی مبهم بعدی در مورد مکان جلسه بود که قرار بود خارج از شرکت و در یک کافه برگزار شود. نه دلایلش را متوجه شدم و نه ضرورتش را درک می‌کردم. تنها توجیه دم دستی که می‌توانستم پیدا کنم این بود که احتمالاً این هم از آن دست کارهایی است که می‌خواهند به وسیله آن یک وجه تمایز در عین حال با کلاس برای خودشان و شرکتشان دست‌وپا کنند. من که شکایتی نداشتیم مادامی که قرار نبود آن چند ساعت را از مرخصی‌هایم کم کنند.

بالاخره یک روز قبل از روز جلسه در جریان جرئیات قرار گرفتیم. عنوان جلسه «فرهنگ سازمانی» بود و علاوه بر همه‌ی بچه‌های شرکت، یک شخص دیگری هم در این جلسه حضور داشت که ظاهراً صحبت‌هایی برای ارائه به ما داشتند. تنها حدس هوشمندانه‌ای که به ذهنم می‌رسید این بود که موضوع این جلسه حول محور افسانه‌های موفقیت بچرخد و این بیگانه‌ی به ظاهر پرآوازه وظیفه‌ی ایجاد حس کاذب ارزشمندی در ما را به عهده داشت تا در نهایت ما هرچه بتوانیم به سر کار برگردیم. می‌گویم بیگانه‌ی به ظاهر پرآوازه و گواه این قضیه رزومه‌ی شش صفحه‌ای بود که در بهترین حالت با ChatGPT ترجمه شده بود تا نه تنها همه‌ی ما را تحت تاثیر قرار دهد بلکه متقاعدمان سازد هر آنچه شنیدی و دانستی را قرار است در این جلسه با خود به محل کارمان برگردانیم.

تجربه‌ی سال‌های اول دبیرستان و مجله موفقیت احمد حلت (که بسیار هم پیگیرش بودم و شماره‌ای را از قلم نمی‌انداختم) من را از هر موفقیتی که قرار بود با تهییج احساساتم رخ بدهد، رویگردان کرده بود. آخر هر هفته پول مجله می‌دادم و زیر جملات زیبایی خط می‌کشیدم و در آخر فقط سرخوردگی بیشتری گیرم آمده بود. چرا که بسیاری روان‌شناس و آدم‌های موفق متقاعد کرده بودند که می‌شود اما شدنش با آن حرف‌های صدم‌یک‌غاز شدنی نبود. به هر حال خوشحال بودم که چند ساعتی از کار فراغت پیدا می‌کنیم و صبحانه‌ی خوشمزه‌ای هم نصیبمان می‌شود. ناگفته نماند که تا آخر ماه با شک و بدگمانی خیال می‌کردم که مبادا حساب آن را با حقوقمان صاف کنند. نکردند. دستشان درد نکند.

روز موعود رسید. بعد از معرفی‌های اجمالی و خوش و بش‌های معمول، رفتیم سراغ اصل مطلب. «خب از نظر شما شرکتتون کجاها و به چه شکلی جای بهتر شدن داره؟» این بار ما قرار بود حرف بزنیم. پس آنطورها هم که خیال می‌کردم نبود. آمده بودیم تا درباره‌ی مشکلات و چالش‌های محیط کارمان صحبت کنیم. من که با آن بدبینی و فکریایی که کرده بودم آمده بودم، مشتاق شدم. هم دوست داشتم صحبت‌های بچه‌ها را بشنوم و هم چیزهایی که مدتی بود بهشان فکر کرده بودم را عنوان کنم. همیشه توی این جلسات یک آدم شجاع لازم است تا باب سخن را بگشاید. «چیزی که من برای شرکت می‌خوام اینه که بزرگتر و موفق‌تر از چیزی که الان هست بشه». مدیر یکی از بخش‌ها این را گفت. بله، راستش را بخواهید به مذاق من هم زیاد خوش نیامد. هم کمی رنگ و بوی «من و شرکت نداریم» داشت و هم حالا گیریم این حرف‌ها هم جای خود، اینکه الان سر کدام پیچ گیر کرده‌ایم و چه باید بکنیم ضرورت بیشتری داشت تا خودشیرینی برای مدیرعامل و دست اندرکاران. بیگانه‌ی پرآوازه سوال به جایی مطرح کرد: «موفقیت یعنی چی؟ موفقیت رو چطور تعریف می‌کنید؟»

هر بیننده‌ی کمی عاقل هم که از بیرون نگاه می‌کرد به نظرش همه چیز واضح می‌آمد. اینجا هم مثل هر مجموعه یا شرکت دیگری نیاز داشت که بعد از سال‌ها شیوه‌های معمول و سابقش را کمی به‌روزتر کند و حتی راه‌حل هم به نظر ساده می‌آمد. همه‌ی ما یعنی همه‌ی بچه‌هایی که الان در شرکت داریم کار می‌کنیم درگیر پروژه‌های حال حاضر شرکت هستیم، کار با استخدام چند نیروی جدید و با تجربه، تمام شده به نظر می‌آمد. حالا وقتش بود که به گوششان برسانم که راه‌حل خیلی ساده است و بین خودمان می‌توانستیم حلش کنیم و نیازی به چنین جلسه‌ی پر دبدبه و کبک‌های نداشته. ولی راستش را بخواهید تردید داشتیم برای ارائه‌ی نظرم. با خودم فکر کردم قطعاً همچون چیزی به ذهن خودشان هم رسیده، حتماً یک گیر و گورهایی باید باشد که من خبر ندارم و مانع اصلی اجرایی کردن چنین چیزی شده. دل را به دریا زدم و به نظرم آمد وقتش رسیده که فکرم را هرچند هم ناب نباشد، مطرح کنم. و بله، در جواب، گیر و گورها را از مدیرعامل عزیزمان شنیدم. مشکلات همواره مالی. حق با شماست. نمی‌دانم چرا به ذهن خودم نرسیده بود که این مساله همیشه وجود دارد. چطور این مساله از چشمم دور مانده بود؟

اما نه... برایم قانع‌کننده نبود. آخر مگر هزینه‌ی ۴ تا کارمند جدید آن هم با این سطح دستمزدها در هر ماه چقدر می‌شد که شرکت از پس هزینه‌هایشان برنیاید؟ یعنی سود شرکت آنقدر نیست که بخواهد ماهی ۷۰-۸۰ تومانش را برای به‌روزکردن خودش و در نتیجه سود بیشتر خودش خرج کند؟

دوباره به دنبال راه‌حل‌های دیگر، پی فکرهایم را گرفتم. به نظرم شاید بد نباشد بخش‌های مختلف آنقدر جدا از هم و تفکیک‌شده نباشند. می‌توانیم دید بهتری نسبت به پروژه‌ها داشته باشیم و... «به نظرم شرکت جا دارد که پروژه‌های بیشتری انجام بده و مشتری‌های بیشتر و متنوع‌تری داشته باشه و توی حوزه‌های مختلف دیگه‌ای هم ورود کنه.» این را یکدیگر از مدیرها عنوان کرد.

آهان... متوجه شدم! منظورشان از موفقیت بیشتر، مشتری‌های بیشتر است. خب مشتری بیشتر هم یعنی پول و سود بیشتر. حوزه‌های مختلف هم یعنی سهم بیشتری از بازار را مال خود کردن. اما... صبر کن... پول بیشتر برای چه کسی؟ منظورم این است که به همان نسبتی که شرکت، یعنی در واقع مدیرعامل و سهام‌دار درآمد و سود بیشتری به دست می‌آوردند، حقوق ما هم به همان نسبت و همراه با آن بیشتر می‌شود؟ اما حقوق ما که ثابت بود.

همین‌طور فکرهاي مختلف توی سرم در رفت و آمد بود که صحبت‌های همان مدیری که جسورانه! شروع به صحبت کرده بود من را از فضاهاي توی سرم جدا کرد: «ما باید تلاش کنیم سرعت عملمون رو ببریم بالا. به نظرم مدت زمان هر پروژه می‌تونه کوتاه‌تر از چیزی باشه که الان داره انجام می‌شه.» تمام فکرهايم به یک‌باره فراموشم شد. و از نظری که شنیده بودم و به نظرم خیلی هم به دور از غرض‌ورزی نبود داشتم عصبانی و خشمگین می‌شدم. با شنیدن این صحبت احساس کردم این مدیر عزیز با ما دشمنی دارد. آخر از همان روزهای اول، متوجه فشار کار شده بودم، زمان تحویل همه‌ی پروژه‌ها طوری تنظیم شده بود که تنها زمانی که می‌شد از کار فاصله گرفت همان زمان نیم‌ساعته‌ی ناهار بود. آن هم انگار آنچنان حساب‌گراانه مشخص شده بود که فقط می‌توانستیم غذاهایی که از شب قبل سرهم کرده‌ایم را سه دقیقه توی مایکروفر گرم کنیم، بخوریم و ظرف‌هایمان را بشوریم یا نشوریم. برای همین بود که من همیشه سعی می‌کردم زمان‌های توالی رفتنم طولانی باشد چون تنها زمانی که می‌توانستم چند دقیقه‌ای به خودم استراحت بدهم، همین چند دقیقه بود.

کسی پی این صحبت را خیلی نگرفت. ناگفته به نظر چندان موافق و هم نظر با این صحبت نبودند. همین من را کمی آرام کرد که دیگران هم متوجه این فشار کار شده اند. دیگر راه حلی به نظر من یا بقیه نمی رسید. وقتش رسیده بود این بیگانه ورود کند. صحبت های بعدی بیگانه ی پرآوازه آب پاکی را روی همه ی فکرهایم ریخت.

خلاصه اش می شود این که همه ی مشکلات را می توان به دو دسته ی عمده تقسیم کرد. مشکلات فنی و مشکلات چالشی. بله، با چنان ادبیاتی صحبت می کنند که انگار با دقیق ترین ابزارهای اندازه گیری و با آزمایش روی انسان ها، به این نتایج گران بها دست یافته اند و به همه یمان اطمینان خاطر داده شده (همانطور که وظیفه اش ایجاب می کرد) که مشکلات فنی هیچ جای نگرانی ندارند. با استخدام چند نیروی متخصص و کارکنسته مشکل حل می شود. مهم ترین مسئله، مشکلات چالشی هستند.

اگر کارمندهای هر شرکتی وقتی به سر کار می آیند دغدغه شان این است که سریع تر به خانه برگردند، اگر همه به این فکر می کنند که آخر ماه زودتر برسد تا حقوقشان را بگیرند، مقابله با این مشکلات است که سخت است. برایم شنیدن این حرف ها عجیب بود. چرا نباید دغدغه ی گرفتن حقوقمان را داشته باشیم. برای گذران زندگی وقتمان را، انرژی و حتی سلامتیمان را به حراج گذاشته ایم.

هرچقدر پیش می رفت حرف ها رنگ و بوی عجیب تری به خودشان می گرفتند. و در عوض هم راه حل ها داشتند، برای تبدیل شدن به کارمند نمونه. کارمند نمونه کسی است که هیچ کدام از این ها را با خود به محل کار نیاورد. اگر در فرایند کار با مساله ای مواجهه هستند برایش به دنبال راه حل باشند. بدون آن که انتظاری داشته باشند و یا به عنوان وظیفه شان تعریف شده باشد به دنبال بهتر کردن و به روز کردن روش های انجام کارها باشند. به جای این که از شرکت توقع داشته باشند که چیزی را به خطر بیاندازد (که خب چه چیزی دارد به جز سودش؟) این کارمند است که باید ریسک کند و خودش به دنبال راه حل ها برود (طبیعتا در زمان هایی که سر کار هستیم زمانی برای چنین کارهایی نمی ماند، پس لابد منظورشان وقت های دیگر و وقت های غیرکاری مان است.) اگر کسی از این الگو پیروی می کند پس روحیه ی رهبری دارد و کارمند موفق تری است. چنین کارمندی به جای آن که شرکت او را استخدام کند، این اوست که شرکت را به استخدام خود درمی آورد. چه جملات و کلمات پر طمطراقی.

حالا دستشان برایم رو شده بود. این ها با چیزی که من دیده بودم و خودم هم درک کرده بودم خیلی جور در نمی آمد. من دیده بودم که حتی مدیرهای رده پایین هم چرتکه و ماشین حساب دستشان می گیرند تا ساعت های اضافه کاری و تا ۱۱ شب در شرکت ماندن ها را حساب کنند که در آخر بفهمند ارزشش را نداشته. سر هر ساعت مرخصی گرفتن، شرکت دودوتا چهارتا کردنش سفت و سخت تر می شد. حتی مضحک تر از همه آن بند از آیین نامه ی شرکت بود که گفته بود اگر مجموعا در ماه کمتر از ۱۵ دقیقه تاخیر داشته باشید به روی ماهتان بخشیده می شود و فدای سرتان. یا حتی ساعت نهاری که بیشتر از همه به خشمم می آورد فقط و فقط نیم ساعت. اگر چند دقیقه بیشتر می ماندی از مرخصی هایت کم می شد. پس چرا هیچ تعریفی برای کارفرمای ایده آل و خوب ارایه نمی کنند؟ داشتم به بچه ها نگاه می کردم تا خشم و یا دست کم تعجب را از چهره هایشان بخوانم. تا اینکه دیدم یکی از کارمندا خیلی مشتاق است تا اسم کتابی را که قرار است همین حرف ها را بهمان بفروشد از این آقای همه چیزدان از آمریکا برگشته ی موفق بپرسد. بله. نسخه پیچیده شده، آماده بود. اگر ما قرار بود شکاف یا مانعی سر راه پیشرفت شرکت و خودمان ببینیم، اگر از شیوه های قدیمی شرکت ناراضی هستیم، اگر مجبور به انجام کارهای تکراری هستیم، نباید منتظر باشیم تا کس دیگری (شرکت و کارفرما!) داوطلب شود و برایش هزینه ای متحمل شود. ما باید آنقدر روحیه ی رهبری را در خودمان تقویت کرده باشیم که خودمان آستین ها را برای این بچه ی تیم (شرکت) بالا بزنیم. ما باید آنقدر آچارفرانسه می بودیم که شرکت را به استخدام خودمان در بیاوریم.

ما اگر می‌خواستیم هم نمی‌توانستیم بعد از ۹ ساعت کاری فشرده‌ای که داشتیم (بدون درنظر گرفتن زمان رفت و آمدهایمان)، فشار بیشتری به خودمان تحمیل کنیم تا برچسب روحیه‌ی رهبری را از آن خود کنیم. تمام وقت مشغول کارهایی هستیم که بهمان سپرده شده و به خانه که می‌رسیم بعد از رتق و فتق کردن امور، جانی برایمان نمانده که بخواهیم فکری هم به حال شرکت کنیم.

این بار ما قرار بود صحبت کنیم تا علیه خودمان از آن استفاده شود. ما ناراضی از روش‌های قدیمی و انجام کارهای تکراری بودیم و جواب این بود: «اگر ناراضی هستی خودت دست به کار شو و خودت هزینه‌اش را بده». «فرهنگ سازمانی» یک دست کردن و به صف کردنمان برای سودآوری بیشتر شرکت و از یاد بردن خودمان بود. حبله‌هایشان حالم را بد کرده بود. این که چه‌طور آرام‌آرام و به هر شکلی، بی‌پروا و بی‌هیچ ابایی از هیچ کاری دریغ نمی‌کردند تا همه‌یمان تبدیل به غلامان حلقه به گوششان بشویم. و برای این کار خودمان را هم علیه خودمان بسیج می‌کنند. بی‌هیچ خشمی. بی‌هیچ اعتراضی. و چه‌طور همه‌چیز را به آرامی برایمان بدیهی جلوه دهند و از ضروریات کار قلمداد کنند.