

ABBASSO I RISTORANTI



1 Termine francese usato per indicare le lumache cucinate

2 Nella versione originale inglese questa frase viene espressa con il termine "cut corners" che significa svolgere una mansione in maniera più facile, veloce e poco costosa.

3 Questa sezione si riferisce soprattutto alla situazione dei camerieri negli Stati Uniti dove le mance sono obbligatorie e spesso gli impiegati sono pagati meno del minimo sindacale sulla base del fatto (falso) che le mance vadano a sostituire la parte di stipendio non corrisposto . Questa sezione è quindi poco rilevante per l'esperienza italiana.

4 Negli Stati Uniti una volta ordinata una tazza di caffè, si può chiedere alla cameriera di riempirla altre volte, di solito senza dover pagare.



55

ABBASSO I RISTORANTI

la critica di un impiegato dell'industria alimentare

1 PREFAZIONE

COM'È ORGANIZZATO UN RISTORANTE:

- 5 Cos'è un Ristorante?
- 9 Il Processo Produttivo
- 15 ... Divisione del Lavoro e Uso dei Macchinari
- 21 ... Intensità e Stress
- 23 ... Mance
- 25 ... Clienti
- 29 ... Coercizione e Competizione

COME CI SI SBARAZZA DI UN RISTORANTE:

- 35 ... Cosa Vogliono i Lavoratori
- 39 ... Gruppi di Lavoro
- 43 ... Lavoratori, Management e Autogestione
- 47 ... Sindacati
- 51 ... Un Mondo senza Ristoranti

OOOOO

"Quando uno ci pensa, è strano che ai giorni nostri migliaia di persone in una grande città debbano trascorrere le loro ore da svegli lavando piatti in afosi sgabuzzini sottoterra. La questione che voglio porre è perché la vita continui in questo modo – qual è il suo scopo, e chi vuole che continui.."

George Orwell

La schiena ti fa male perché sei in piedi da 6, 10 o 14 ore di fila. Puzzi di pesce e spezie. È tutta la sera che vai avanti e indietro. Hai caldo. I vestiti ti si appiccicano addosso per il sudore. Ti passano per la testa tutta una serie di strani pensieri.



Cogli parti delle conversazioni dei clienti, mentre le tue con i colleghi vengono costantemente interrotte.

"Oh, non trovate meraviglioso che questo ristorante doni dei soldi per la tutela dei lupi?"

"Non posso credere che siano stati insieme. Che troia!"

"Si que falegnami ci stanno creando dei problemi. Vogliono più soldi."

"Allora lui mi dice 'Penso che queste escargot siano andate a male' e io gli dico "E che ti aspettavi? Sono lumache" AHAHAHAHAHAH."



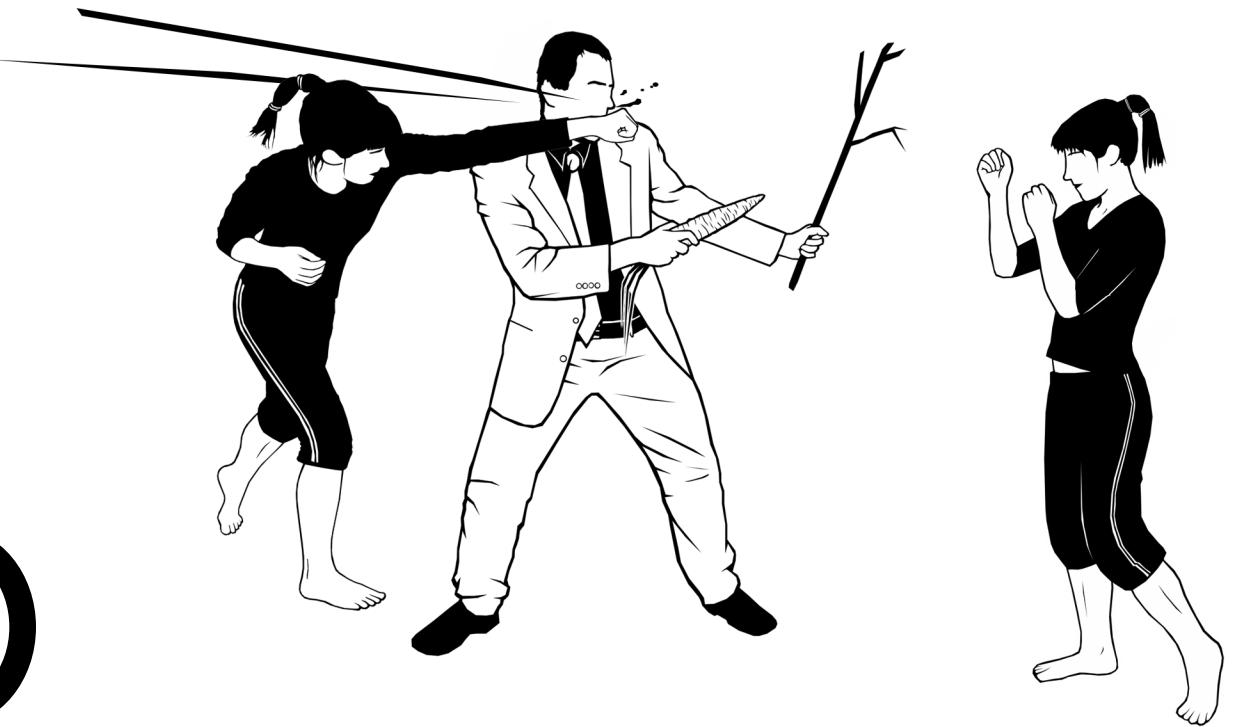
Non c'è tempo per pensare ai tuoi problemi di coppia o per chiederti se hai dato da mangiare al gatto stamattina o pensare a come pagherai l'affitto questo mese, c'è già un altro ordine da prendere.

In Spagna, nel giugno del 1936, milioni di lavoratori si attrezzarono e presero il controllo dei loro luoghi di lavoro. I lavoratori dei ristoranti presero il controllo dei ristoranti dove lavoravano, abolirono le mance, e usarono i ristoranti per sfamare le milizie di lavoratori che andavano a combattere contro le armate fasciste. Ma i lavoratori in rivolta non andarono molto oltre, e lasciarono lo stato intatto. Il partito comunista presto prese il controllo del governo e della polizia, mise in prigione o ammazzò i lavoratori radicali e molte delle vittorie della rivoluzione vennero usate contro i lavoratori. In un anno, i ristoranti erano quasi tornati alla loro normalità, e i camerieri ripresero a ricevere mance, questa volta dai leader del partito.



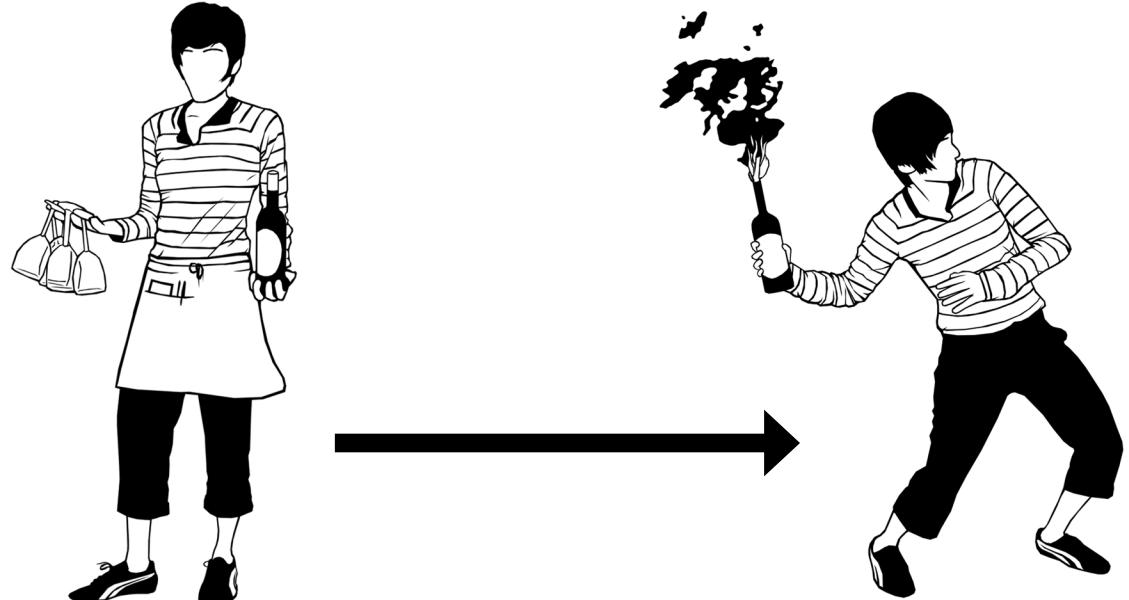
Ogni volta che attacchiamo questo sistema senza distruggerlo, il sistema cambia, e di riflesso cambia noi e il terreno per la prossima lotta. Le vittorie vengono usate contro di noi, e ci ritroviamo di nuovo bloccati nella stessa situazione: al lavoro. I capi cercano di farci cercare soluzioni individuali, o soluzioni all'interno di un singolo posto di lavoro o di un singolo commercio. L'unico modo in cui possiamo liberarci è estendere e approfondire la nostra lotta. Coinvolgiamo lavoratori di altri luoghi di lavoro, altre industrie, e altre regioni. Andiamo all'attacco di cose sempre più fondamentali. Il desiderio di distruggere i ristoranti diventa il desiderio di distruggere le condizioni che creano i ristoranti.

54



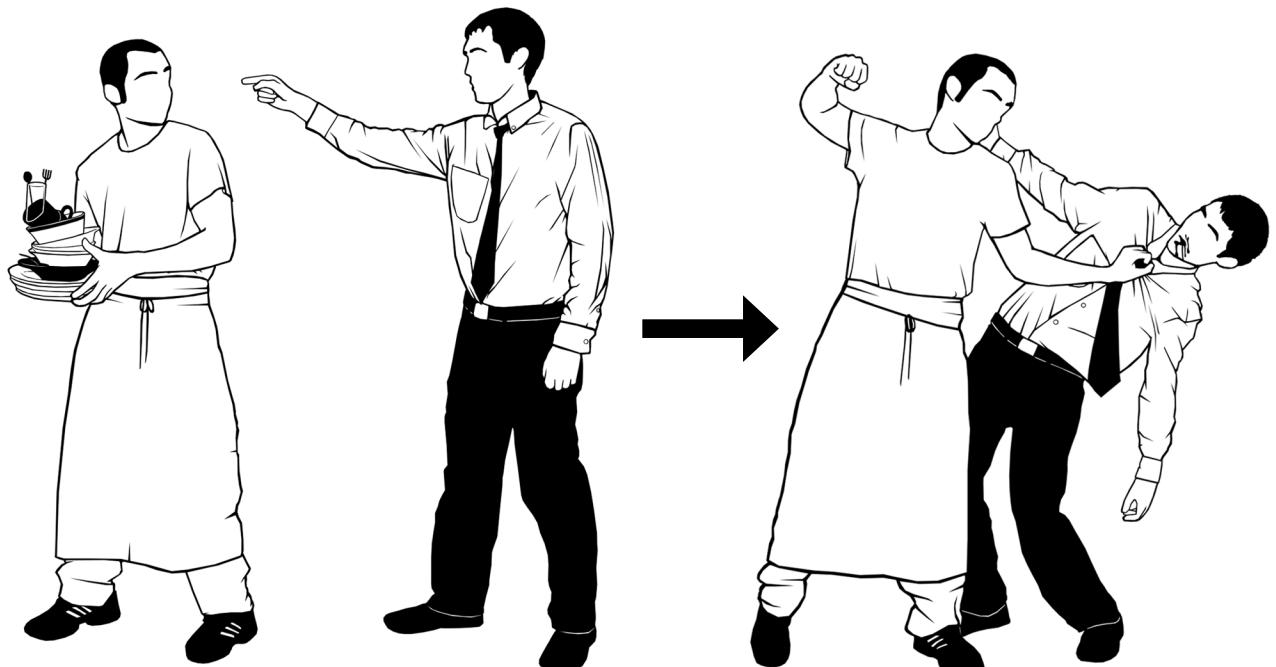
Non stiamo lottando solo per essere rappresentati o avere il controllo del processo di produzione. La nostra lotta non è contro l'atto di tagliare le verdure o lavare i piatti o versare la birra o perfino servire del cibo ad altre persone. È contro il modo in cui tutti queste azioni sono messe in pratica in un ristorante: separate le une dalle altre, esse diventano parte dell'economia, e sono usate per l'espansione del capitale. Il punto di inizio e fine di questo processo è una società di capitalisti e persone che sono obbligate a lavorare per loro. Stiamo combattendo per un mondo dove la nostra attività produttiva soddisfi un bisogno e sia espressione delle nostre vite, e non siamo costretti a svolgerla in cambio di uno stipendio. Un mondo dove produciamo gli uni per gli altri direttamente e non per vendere gli uni agli altri. La lotta dei lavoratori dei ristoranti è, alla fine, lotta per un mondo senza ristoranti o lavoratori.

Un ristorante viene costruito da e per il movimento del capitale. Siamo portati all'interno del processo di produzione ed esistiamo come lavoratori di un ristorante proprio a causa di questo movimento. Ma noi prepariamo il cibo e lo vendiamo. Il movimento del denaro dei nostri capi non è nient'altro che la nostra attività trasformata in qualcosa che ci controlla. Affinché la vita sia sopportabile, combattiamo questo processo, e i capi che ne traggono profitto.



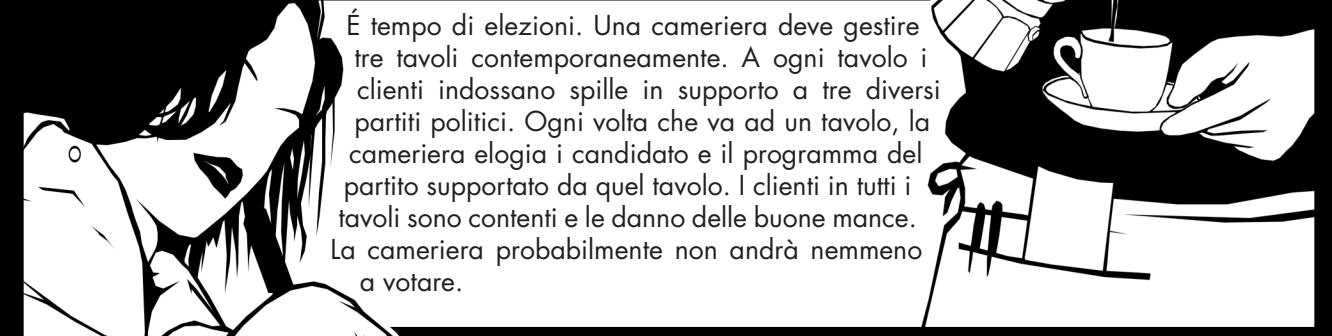
53

L'impulso di combattere il lavoro e il management è immediatamente condiviso. Via via che combattiamo per modificare le nostre condizioni di vita, vediamo che altre persone stanno facendo lo stesso. Per ottenere qualsiasi cosa, dobbiamo combattere fianco a fianco. Se cominciamo a rompere le divisioni tra di noi, anche i pregiudizi, le gerarchie, e i nazionalismi inizieranno a indebolirsi. Via via che costruiamo fiducia e solidarietà, diventiamo più combattivi e osiamo di più. Più cose diventano possibili. Ci organizziamo di più, diventiamo più sicuri, più distruttivi e più potenti.

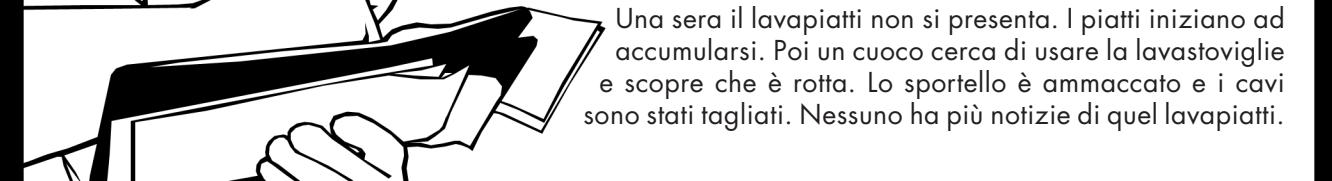


I ristoranti non sono strategici. Non sono il fulcro della creazione del valore dell'economia capitalista. Sono solo uno dei campi di battaglia della lotta di classe internazionale di cui tutti facciamo parte, che ci piaccia o no.

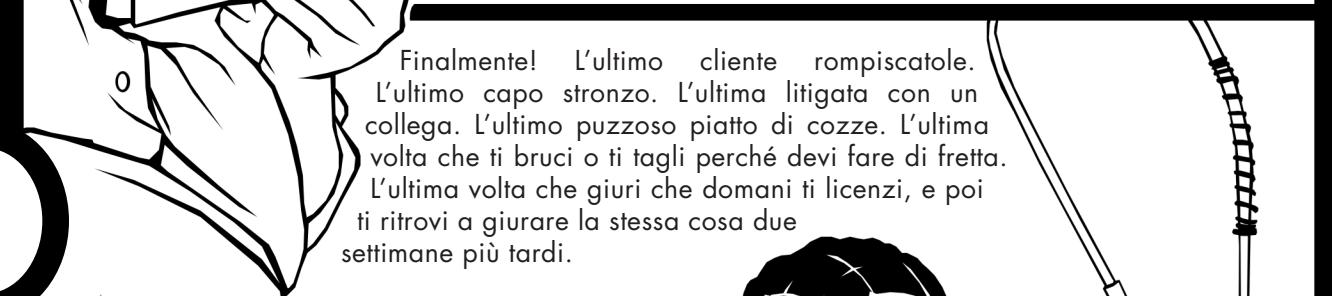
É sempre la solita solfa. Versare del caffè alla coppia vicino alla finestra – la tipica coppia al secondo appuntamento. Fare il solito sorriso servizievole, girarsi e tornare indietro, passando davanti alle scadenti decorazioni del locale. Stare in piedi al solito posto fissando il pavimento della sala. Dietro di te, l'aiutante cameriere sta sgrassando il solito burro riciclato dal piatto di un cliente per metterlo in un contenitore di plastica. Questo è più che un déjà-vu.



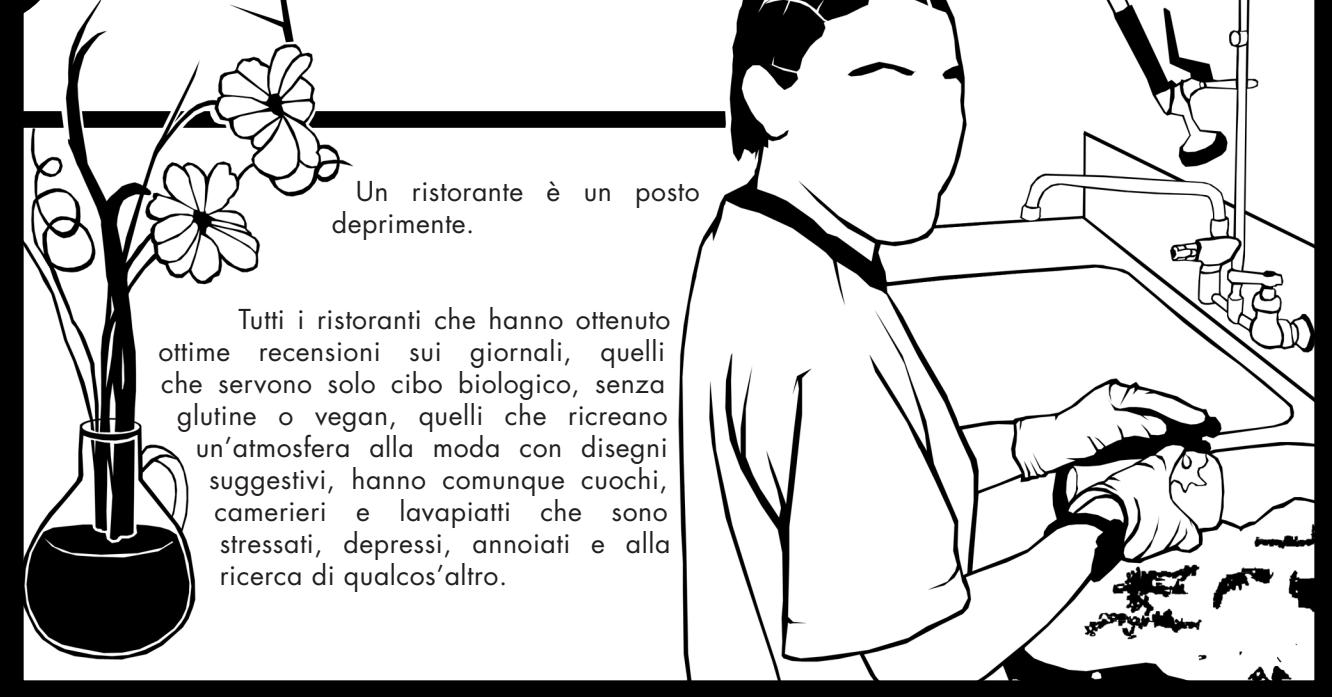
É tempo di elezioni. Una cameriera deve gestire tre tavoli contemporaneamente. A ogni tavolo i clienti indossano spille in supporto a tre diversi partiti politici. Ogni volta che va ad un tavolo, la cameriera elogia i candidati e il programma del partito supportato da quel tavolo. I clienti in tutti i tavoli sono contenti e le danno delle buone mance. La cameriera probabilmente non andrà nemmeno a votare.



Una sera il lavapiatti non si presenta. I piatti iniziano ad accumularsi. Poi un cuoco cerca di usare la lavastoviglie e scopre che è rotta. Lo sportello è ammaccato e i cavi sono stati tagliati. Nessuno ha più notizie di quel lavapiatti.

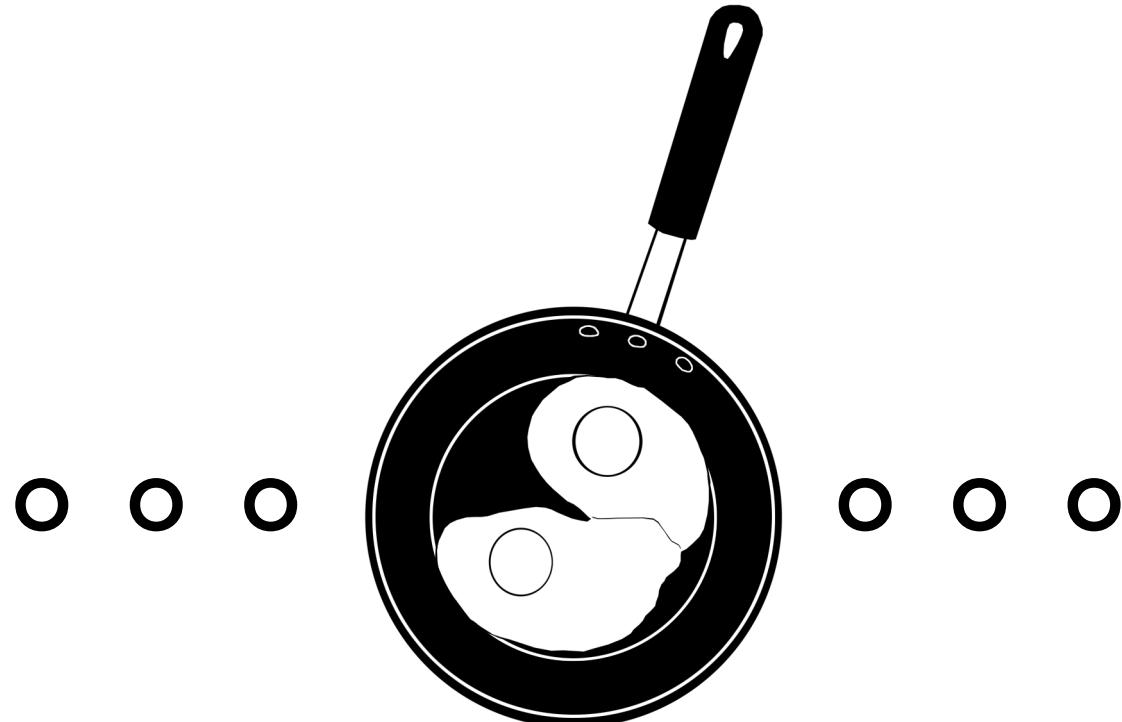


Finalmente! L'ultimo cliente rompicatole. L'ultimo capo stronzo. L'ultima litigata con un collega. L'ultimo puzzoso piatto di cozze. L'ultima volta che ti bruci o ti tagli perché devi fare di fretta. L'ultima volta che giuri che domani ti licenzi, e poi ti ritrovi a giurare la stessa cosa due settimane più tardi.



Un ristorante è un posto deprimente.

Tutti i ristoranti che hanno ottenuto ottime recensioni sui giornali, quelli che servono solo cibo biologico, senza glutine o vegan, quelli che ricreano un'atmosfera alla moda con disegni suggestivi, hanno comunque cuochi, camerieri e lavapiatti che sono stressati, depressi, annoiati e alla ricerca di qualcos'altro.

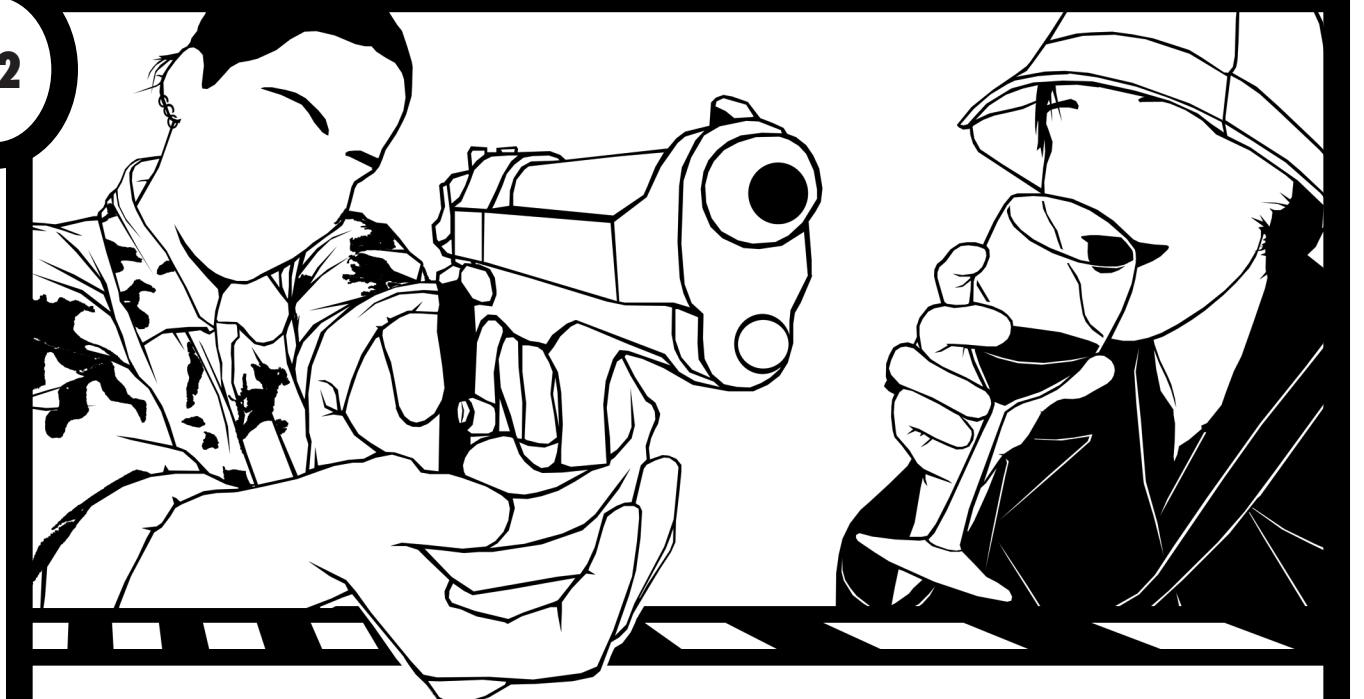


Le condizioni che creano tanto lavoro e tanta noia in un ristorante sono le stesse che creano "legge ed ordine" e sviluppo in alcuni paesi, e guerre, carestie, e povertà in altri.

La logica che ci pone gli uni contro gli altri come lavoratori, o ci lega al management in un ristorante, è la stessa logica dietro ai diritti dei cittadini e alla deportazione degli "illegali".

Il mondo che ha bisogno di democrazie, dittature, terroristi e polizia, ha anche bisogno di ristoranti di lusso, fast food, camerieri e cuochi.

52



Le pressioni che sentiamo ogni giorno sono le stesse che scaturiscono nelle crisi e nei disastri che interrompono la vita quotidiana. Sentiamo il peso dei soldi dei nostri capi che vogliono muoversi ed espandersi.



51

"È solo quando la routine quotidiana della lotta di classe scoppia in azioni di violenza contro la borghesia (il lancio di un uomo di spicco da una finestra, lo scontro con la polizia ai picchetti di massa, ect), attività che hanno bisogno dell'esercizio aperto delle loro energie creative, che i lavoratori si sentono umani. Di conseguenza, il ritorno da un picchetto alla lotta di classe clandestina è ancora più frustrante che se lo sciopero non fosse mai avvenuto. Lo sviluppo molecolare di queste offensive e ritirate può esplodere solo nella rivoluzione che permetterà alla classe dei lavoratori di usare le proprie energie creative non solo per distruggere le vecchie relazioni di produzione ma anche per stabilire nuovi legami sociali di carattere positivo e creativo."

Ria Stone

Com'è ORGANIZZATO UN RISTORANTE

"Non si può fare una frittata senza rompere le uova. "

Maximilian Robespierre



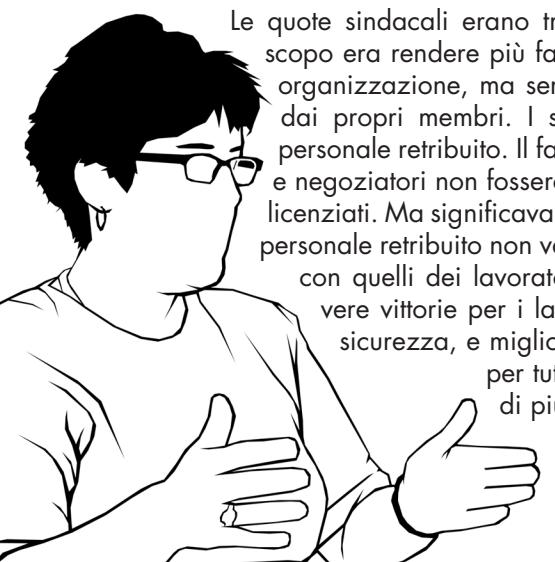
I primi lavoratori di ristoranti lottarono per la giornata lavorativa di 10 ore, la settimana lavorativa di 6 giorni e la fine del "sistema vampiro" nell'impiego del personale (dove i lavoratori di un ristorante andavano in un caffè e veniva loro concesso un lavoro a patto che spendessero un sacco di soldi per un cocktail o che pagassero una mazzetta al titolare del caffè). Queste lotte presero molte forme diverse. C'erano sindacati d'élite di arti e mestieri che cercavano solo di coinvolgere camerieri e cuochi. C'erano sindacati industriali che coinvolgevano nello stesso sindacato chiunque lavorasse in un ristorante o in un hotel. Alcuni, come i Lavoratori Industriali del Mondo, si rifiutarono persino di firmare contratti con i datori di lavoro. Ci furono anche azioni da parte di lavoratori di ristoranti che non facevano parte di nessun sindacato o di alcuna organizzazione.



49

I datori di lavoro all'inizio si scontrano con i sindacati, cercando di farli uscire da far lavorare e usando dipendenti di società di sicurezza private e poliziotti per picchiare i lavoratori in sciopero. Infatti temevano che qualsiasi rappresentanza dei lavoratori diminuisse i loro profitti. Via via che i sindacati crescevano però, i datori di lavoro furono obbligati a negoziare con loro. I datori di lavoro usarono ciò a loro vantaggio.

Diventare membro di un sindacato è diventato un diritto riconosciuto in molti posti. Sono state scritte leggi per le procedure di negoziazione con i sindacati. I rappresentati dei lavoratori sono stati riconosciuti. Tutta una serie di conquiste dei sindacati sono state poi usate contro i lavoratori.



Le quote sindacali erano trattenute direttamente dalla busta paga dei lavoratori. Lo scopo era rendere più facile la partecipazione di tutti i lavoratori di una particolare organizzazione, ma serviva anche per far sì che il sindacato dipendesse di meno dai propri membri. I sindacati svilupparono una burocrazia di organizzatori e personale retribuito. Il fatto di avere del personale retribuito faceva sì che sindacalisti e negoziatori non fossero sotto la pressione del management o non potessero essere licenziati. Ma significava anche che non erano facilmente controllabili dai lavoratori. Il personale retribuito non va a lavorare. Ha interessi diversi e, a volte, in diretto conflitto con quelli dei lavoratori. Il contratto, per cui si è tanto lottato, spesso includeva vere vittorie per i lavoratori. I datori di lavoro concessero stipendi più alti, più sicurezza, e migliori condizioni in cambio della garanzia di non fare scioperi per tutta la durata del contratto. Il management accettò di pagare di più, e di perdere parte del controllo, al fine di mantenere una produzione continua. Il sindacato fu poi messo nella posizione di far rispettare il contratto ai lavoratori.

Al giorno d'oggi è difficile immaginarsi un mondo senza ristoranti. Le condizioni che portano alla creazione dei ristoranti sono dappertutto e sembrano quasi naturali. Ci riesce addirittura difficile pensare a come le persone potessero sfamarci in qualsiasi altro modo (ovviamente a parte andando in un negozio di alimentari). Eppure i ristoranti, così come la democrazia parlamentare, lo stato, il nazionalismo, o la polizia, sono un'invenzione del moderno mondo capitalista.



6

I primi ristoranti iniziarono ad apparire a Parigi intorno al 1760 e, fino al 1850 circa, la maggior parte si trovavano a Parigi. Inizialmente, venivano vendute solo piccole porzioni di carne stufata chiamate appunto "ristoranti". Si supponeva che aiutassero a guarire le persone malate.

Un tempo, le persone non uscivano a mangiare così come si fa ai giorni nostri. Gli aristocratici avevano la servitù che cucinava per loro. Quanto al resto della popolazione, principalmente agricoltori, consumava in casa i propri pasti. C'erano delle osterie per i viaggiatori, dove i pasti erano inclusi nel prezzo della stanza, e gestori e pensionanti si sedevano a mangiare insieme allo stesso tavolo. C'erano dei ristoratori che si occupavano di preparare e organizzare pasti per matrimoni, funerali e altre occasioni speciali. C'erano taverne, cantine, caffè e pasticcerie dove specifici tipi di cibi e bevande potevano essere consumati sul posto. Ma non esistevano ristoranti.

In parte questo era dovuto al fatto che i ristoranti sarebbero stati considerati illegali. I pasti, infatti, venivano preparati da artigiani organizzati in una serie di corporazioni altamente specializzate. C'erano le "charcutiers" (che preparavano salisicce e maiale), i "rotisseurs" (che preparavano carne e pollame arrosto), quelli che facevano il paté, quelli che facevano il pane allo zenzero, quelli che facevano l'aceto, i pasticceri. Per legge, solo un maestro nella produzione di pane allo zenzero poteva fare pane allo zenzero, e a tutti gli altri era legalmente proibito fare lo stesso. Nel migliore dei casi, una particolare famiglia o gruppo di artigiani poteva ottenere il permesso del re per produrre e vendere vari tipi di cibo.



Queste leggi, però, rispecchiavano un diverso modo di vivere. Le città stavano crescendo. I mercati e il commercio si stavano espandendo e, con loro, il potere e l'importanza dei mercanti e degli uomini d'affari. I primi ristoranti si rivolgevano a questa clientela appartenente al ceto medio. Con la rivoluzione francese del 1789, la monarchia fu smantellata e il re decapitato. Le corporazioni furono eliminate e si diede il via libera all'attività imprenditoriale. Gli ex cuochi dell'aristocrazia andarono a lavorare per gli imprenditori o divennero imprenditori loro stessi. Le pietanze prelibate furono democratizzate, e chiunque (con abbastanza soldi) poteva mangiare come un re. Il numero dei ristoranti crebbe rapidamente.

Nei ristoranti era possibile consumare un pasto a qualunque ora durante l'orario di apertura e chiunque avesse abbastanza soldi poteva farlo. I clienti si sedevano ognuno ad un tavolo e mangiavano singoli piatti o scodelle di cibo preparato, scegliendo tra una serie di portate. I ristoranti crebbero velocemente quanto a dimensioni e complessità, aggiungendo un menu fisso con molti tipi di cibi e bevande. Con il moltiplicarsi di ristoranti, taverne, cantine e caffè anche le osterie si adattarono e divennero più simili a ristoranti.

Via via che la nostra lotta diventa più forte e iniziamo a cercare modi più visibili ed eclatanti di combattere, entrano in gioco i sindacati. In generale, i ristoranti non hanno oggi e non hanno mai avuto dei sindacati. Qualora ci siano stati dei sindacati, hanno seguito lo stesso percorso dei sindacati di altre industrie, ma con meno successo.

48



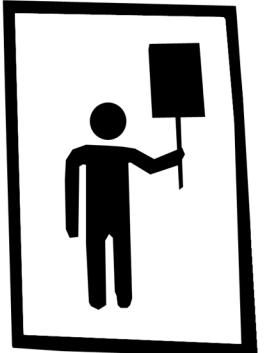
I ristoranti spesso hanno un turnover molto alto. La gente resiste solo pochi mesi. Ci lavorano un sacco di giovani in cerca solo di un 'occupazione part-time o temporanea. Lavorare in un ristorante non è considerata un'occupazione desiderata, e la gente cerca sempre di trovarsi un lavoro migliore. Ciò rende la nascita di sindacati stabili molto difficile. Ma questo stato delle cose è allo stesso tempo risultato e causa di un'industria priva di sindacati. Molte industrie erano così prima che i sindacati divenissero forti. Nelle industrie dove i sindacati sono forti, i datori di lavoro sono stati obbligati a smettere di usare il potere di impiegare, licenziare e cambiare le mansioni a loro piacimento. I lavoratori diventano forti e difendono questa inflessibilità.



I ristoranti, come molte altre aree dell'industria dei servizi, devono andare dove c'è la domanda. Non possono concentrarsi in distretti industriali in una parte del paese. I lavoratori di un ristorante tendono ad essere diffusi sul territorio, lavorando per migliaia di piccoli titolari di ristoranti, invece che per pochi grandi. Ciò significa che dobbiamo gestire migliaia di reclami diversi e non è facile organizzarsi insieme.

Inoltre, sebbene i ristoranti si trovino dappertutto e costituiscano una grande fetta dell'attività economica, non rappresentano un settore decisivo. Se un ristorante va in sciopero, ciò non causa una reazione a catena che distrugge le altre aree dell'economia. Se i camionisti vanno in sciopero, non solo il business dell'azienda di trasporti viene distrutto, ma anche i negozi di alimentari, i centri commerciali e tutte quelle attività che dipendono dalle merci che i camion trasportano. Se un ristorante è in sciopero, l'effetto principale è che altri ristoranti in quell'area faranno più affari. Questo ci mette in una posizione di debolezza, e quindi sarà meno probabile che i datori di lavoro ci concedano stipendi più alti in cambio di una produzione garantita, come può invece accadere in altre industrie più critiche.

I SINDACATI



"La rappresentanza della classe dei lavoratori è diventata il nemico della classe dei lavoratori."

Guy Debord



47

La crescita dei ristoranti fu la crescita del mercato. I bisogni che prima venivano soddisfatti tramite una relazione diretta di dominio (tra un padrone e i suoi domestici) o una relazione privata (all'interno della famiglia), vennero in seguito soddisfatti nell'ambito del libero mercato. Quello che prima rappresentava una relazione oppressiva divenne uno scambio tra un compratore e un venditore. Un'analogia espansione del mercato ebbe luogo un secolo dopo con la comparsa dei fast food. Quando nel 1950 il ruolo di casalinga fu messo in discussione e la donna entrò nel mercato del lavoro, molti dei compiti che venivano prima svolti dalle donne in casa vennero trasferiti al mercato. I ristoranti fast food aumentavano rapidamente e pagavano uno stipendio per quello che prima era considerato lavoro casalingo.

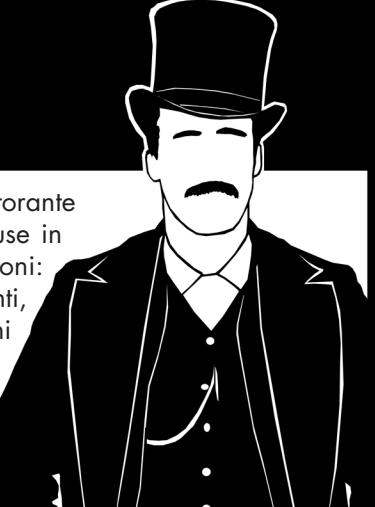


8

Il diciannovesimo secolo portò la rivoluzione industriale. Le macchine rivoluzionarono il modo in cui tutto veniva prodotto. Dal momento che i metodi per la produzione agricola divennero più efficienti, la gente di campagna dovette abbandonare la terra e unirsi agli ex artigiani nelle città, formando la moderna classe dei lavoratori. Per guadagnare soldi non avevano altra alternativa che lavorare per qualcun altro.



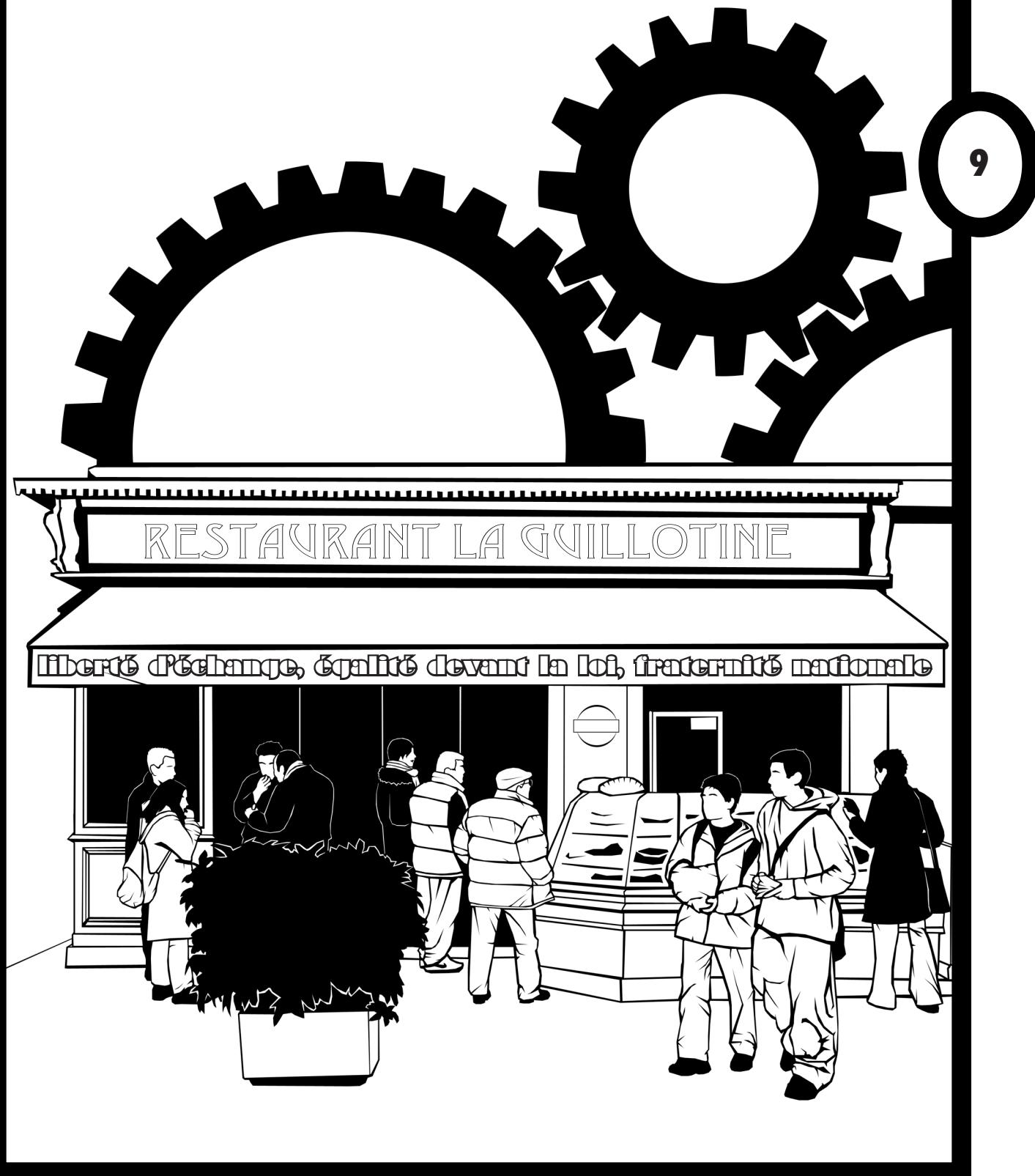
Ad un certo punto nel corso del diciannovesimo secolo, il ristorante moderno come lo conosciamo oggi si affermò e si diffuse in tutto il mondo. Ciò rese necessarie una serie di condizioni: uomini d'affari con capitale da investire in ristoranti, clienti che si aspettavano di soddisfare i propri bisogni nel libero mercato, comprandoli, e lavoratori senza nessun'altra possibilità per vivere se non quella di lavorare alle dipendenze di qualcun altro. Con lo sviluppo di queste condizioni, anche i ristoranti aumentarono.



IL PROCESSO PRODUTTIVO

"Il denaro è come un braccio o una gamba: o lo usi o lo perdi."

Henry Ford



Più frequente dell'autogestione è il caso in cui il management risponde alla lotta dei lavoratori cercando di creare una sorta di comunità all'interno del ristorante. Sanno che gli impiegati che lavorano insieme in un ristorante formeranno dei gruppi. Invece di incoraggiare isolamento e pregiudizio, incoraggiano una comunità— ovviamente una comunità che include il management del ristorante. Questo succede più di frequente in ristoranti piccoli, dove gli impiegati magari sono parenti tra di loro o col management. Il capo magari spiega come sia duro il business, specialmente per un piccolo ristorante indipendente come il suo. Il capo magari è gay o una donna o appartiene a una minoranza etnica e cerca di creare una sorta di comunità intorno a questa identità. Il ristorante magari non vende certe marche, potrebbe vendere solo cibo "equo e solidale", biologico e vegetariano.



In qualsiasi caso, la funzione è indebolire la lotta di classe. L'idea è che invece di combattere semplicemente per i propri interessi, cosa che ci porrebbe naturalmente in conflitto col management, dovremmo tenere in considerazione il punto di vista di quest'ultimo. Possiamo avere dei problemi, ma anche il nostro capo ne ha, e dobbiamo raggiungere un qualche compromesso— un compromesso che finisce con noi che lavoriamo per lui. Diversamente dalle mani, questo è semplicemente un modo ideologico per legare i lavoratori al lavoro, e tende ad essere meno efficace. Tuttavia, quando i lavoratori credono di stare lavorando per una buona causa, il management ha un potere enorme su di loro.

Con l'autogestione, così come con la comunità che include il management, ci si aspetta che siamo noi ad impostare il ritmo di lavoro su noi stessi e gli uni sugli altri. Entrambe sono risposte alla nostra lotta che alla fine creano ancora più alienazione. Il nostro problema con i ristoranti va molto più a fondo del modo in cui sono gestiti. E non possiamo risolvere i nostri problemi collaborando con il management.

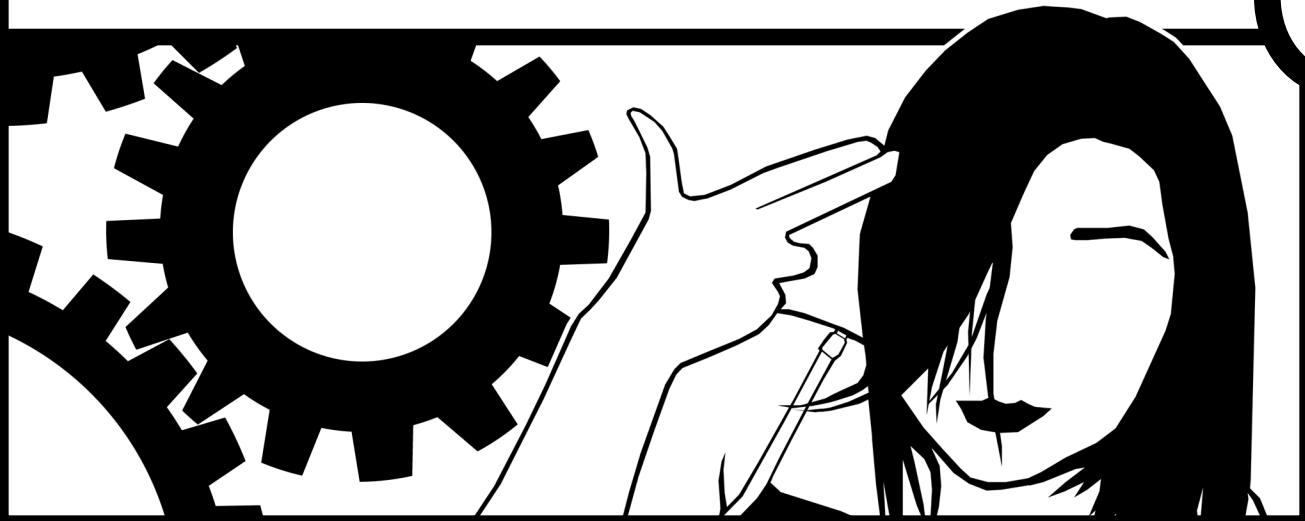


Alcuni lavoratori di ristoranti hanno fatto un'ideologia della lotta contro il modo in cui il lavoro è organizzato. Hanno creato delle cooperative dove non esiste un capo. Svolgono il normale lavoro e allo stesso tempo prendono le decisioni che in genere spetterebbero al management. In questi ristoranti, i lavoratori non devono più sottostare al potere arbitrario del capo. Spesso la divisione del lavoro e gli aspetti peggiori del servizio al pubblico vengono eliminati. A volte questi ristoranti servono cibo vegano, vegetariano, biologico, "equo e solidale" o coltivato in quella zona.

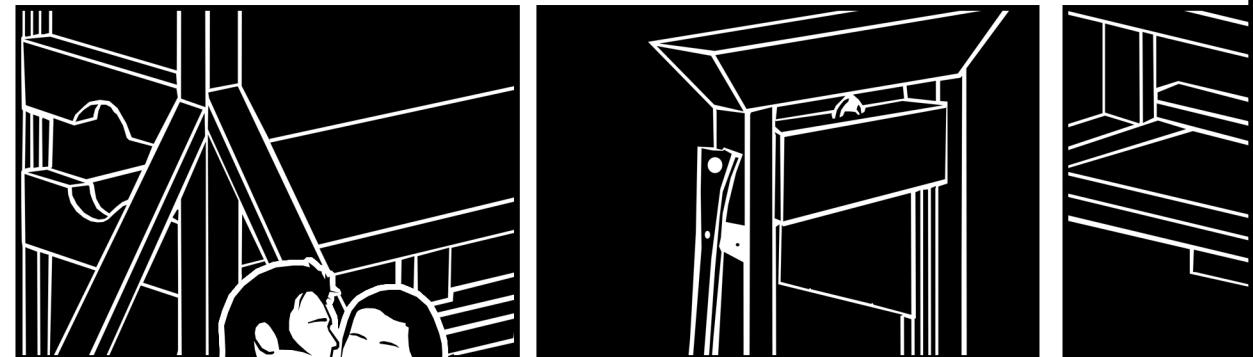


In realtà, questi lavoratori dimenticano che la divisione del lavoro esiste perché aiuta a fare soldi in modo più efficiente. Il capo non è una testa di cazzo per nessuna ragione. Il capo è sotto la forte pressione che viene dall'esterno. Deve mantenere il proprio denaro in movimento, fare più soldi. Deve competere e fare profitto, o il suo business non sopravviverà. I lavoratori in un ristorante autogestito, come alcune piccole attività a gestione familiare, non hanno eliminato la figura del capo. Hanno semplicemente unito la figura del capo con quella del lavoratore. Non importa quali siano i loro ideali, il ristorante è ancora intrappolato nell'economia. Il ristorante può continuare a vivere solo facendo profitto. Il lavoro è ancora stressante e ripetitivo, solo che adesso i lavoratori sono manager di se stessi. Devono forzare il lavoro su se stessi e sugli altri. Questo significa che i lavoratori in un ristorante autogestito spesso lavorano più a lungo e di più e sono pagati perfino meno che nei normali ristoranti. Se questo non succede, infatti, il ristorante autogestito non fa profitto e non sopravvive a lungo.

45

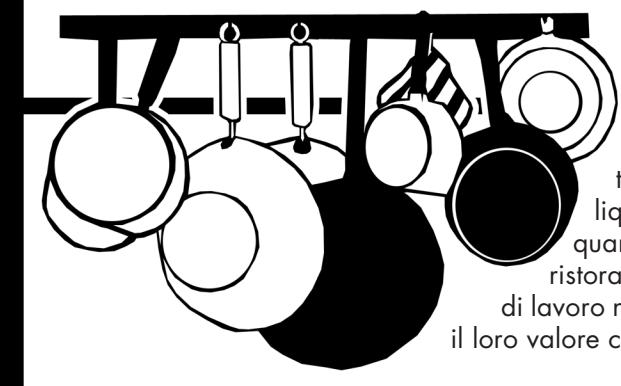


I clienti vedono nel ristorante un pasto – cibo cucinato per essere mangiato sul posto. Lo considerano anche un posto dove uscire e socializzare – un posto semi-pubblico, un posto per concludere affari, per festeggiare il compleanno di qualcuno, per un appuntamento. I clienti comprano il cibo, ma comprano anche l'atmosfera, la cultura, l'esperienza di un pasto da ristorante. Ai clienti piacciono i ristoranti. Ne sono i consumatori.



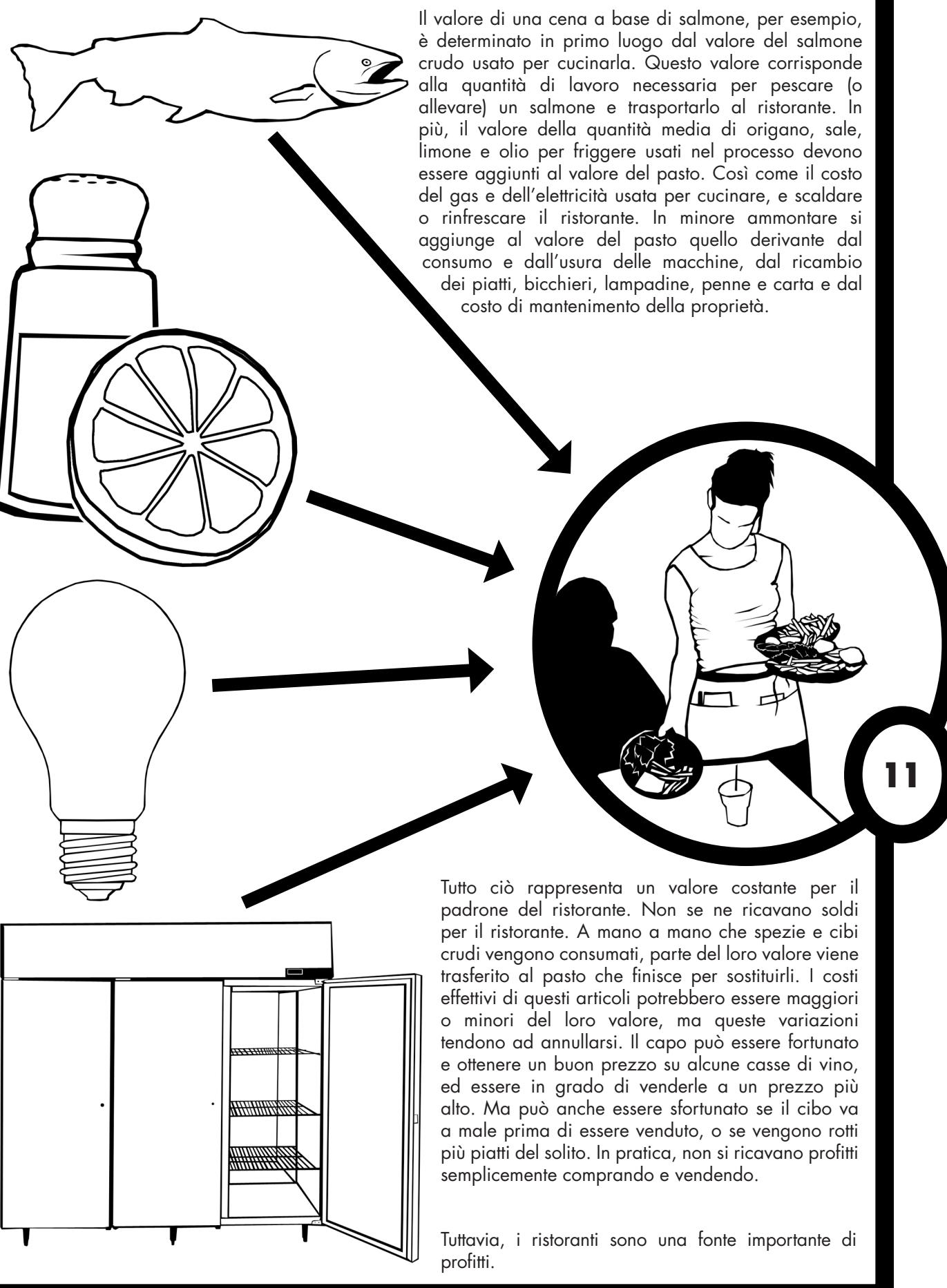
10

Il padrone del ristorante è il venditore. È il responsabile del processo produttivo e colui che vende e tende a influenzare la domanda dei clienti. Il padrone di un ristorante non si mette in affari perché vuole dare da mangiare alla gente. È in affari perché vuole fare soldi. Forse, un tempo, il padrone era un cuoco o un cameriere che poi ha fatto carriera. O magari è semplicemente ricco di nascita e non ha alcuna esperienza di lavoro in un ristorante. In ogni caso, quando decidono di entrare in affari, i padroni di ristoranti lo fanno solo per un motivo: per fare soldi.



Comprano forni, frigoriferi, pentole, padelle, bicchieri, tovaglioli, coltelli, taglieri, argenteria, tavoli, sedie, vino, liquore, detersivi, cibo crudo e in scatola, oli, spezie, e tutto quanto sia necessario al giorno d'oggi avere per gestire un ristorante. Il valore di queste cose è determinato dalla quantità di lavoro necessaria per produrle. Nel momento in cui si utilizzano, il loro valore concorre al valore di un pasto nel ristorante.





Il valore di una cena a base di salmone, per esempio, è determinato in primo luogo dal valore del salmone crudo usato per cucinarla. Questo valore corrisponde alla quantità di lavoro necessaria per pescare (o allevare) un salmone e trasportarlo al ristorante. In più, il valore della quantità media di origano, sale, limone e olio per friggere usati nel processo devono essere aggiunti al valore del pasto. Così come il costo del gas e dell'elettricità usata per cucinare, e scaldare o rinfrescare il ristorante. In minore ammontare si aggiunge al valore del pasto quello derivante dal consumo e dall'usura delle macchine, dal ricambio dei piatti, bicchieri, lampadine, penne e carta e dal costo di mantenimento della proprietà.

11

Tutto ciò rappresenta un valore costante per il padrone del ristorante. Non se ne ricavano soldi per il ristorante. A mano a mano che spezie e cibi crudi vengono consumati, parte del loro valore viene trasferito al pasto che finisce per sostituirli. I costi effettivi di questi articoli potrebbero essere maggiori o minori del loro valore, ma queste variazioni tendono ad annullarsi. Il capo può essere fortunato e ottenere un buon prezzo su alcune casse di vino, ed essere in grado di venderle a un prezzo più alto. Ma può anche essere sfortunato se il cibo va a male prima di essere venduto, o se vengono rotti più piatti del solito. In pratica, non si ricavano profitti semplicemente comprando e vendendo.

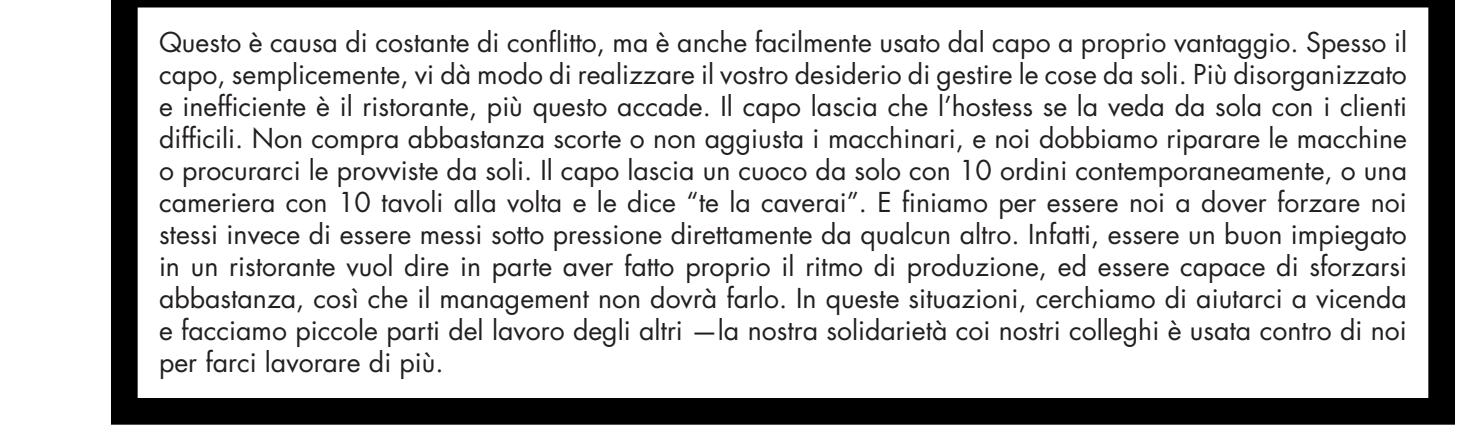
Tuttavia, i ristoranti sono una fonte importante di profitti.

La lotta contro il nostro lavoro al ristorante è anche una lotta contro il modo in cui il lavoro è organizzato —contro la divisione e la gerarchia del lavoro. Ad un livello più quotidiano, per esempio, spesso ci interessiamo al lavoro di altri colleghi. Nei momenti morti, una cameriera annoiata preparerà un piatto semplice nella cucina, mentre il lavapiatti farà domande sulla differenza tra diversi tipi di vino. Il fatto che il processo di lavoro sia così parcellizzato e specializzato ci risulta strano e innaturale, e vogliamo andare oltre. Per formare qualsiasi gruppo di lavoro, dobbiamo trattarci gli uni con gli altri allo stesso modo. Questo incomincia ad avere un impatto sulla divisione che esiste tra lavoratori qualificati e non, e sulla gerarchia al suo interno.

44



In un qualsiasi ristorante, i dipendenti devono essere in grado di gestire il lavoro in gran parte da soli. Dobbiamo essere in grado di assegnare priorità ai compiti, così come comunicare e coordinarci con altri lavoratori. Nei ristoranti più piccoli, a volte il capo addirittura va via e ci lascia a gestire tutto da soli. Per questo il nostro risentimento verso il lavoro spesso prende la forma di una critica del modo in cui il ristorante viene gestito. Ci lamentiamo che il padrone del ristorante "non ha classe", che compri ingredienti poco costosi o che serva cibo quasi marcio. Facciamo commenti su come sarebbe diverso se fossimo noi i gestori del posto. Ci facciamo le nostre idee personali su come il cibo dovrebbe essere cucinato e servito, e su quanto dovrebbero costare le cose.

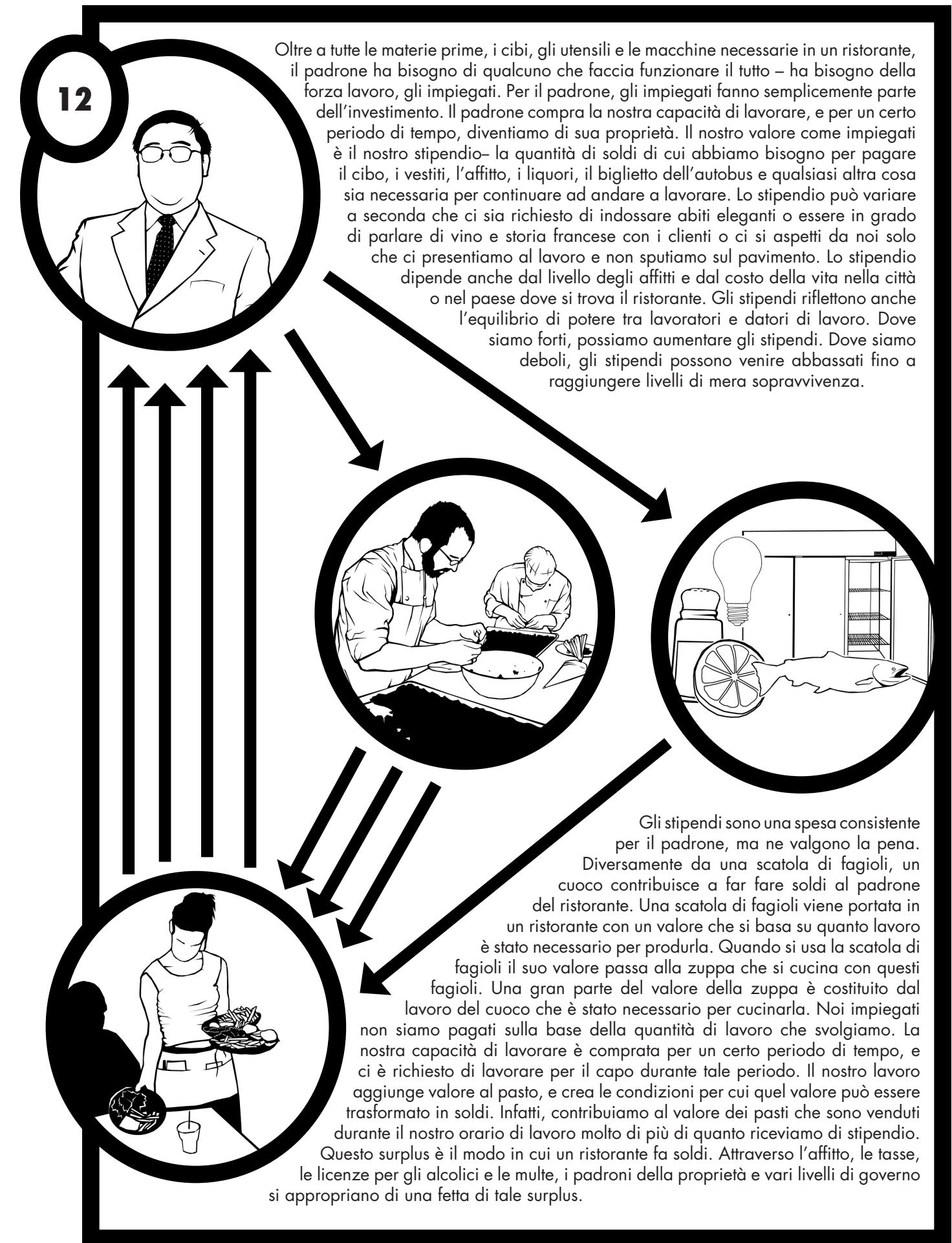


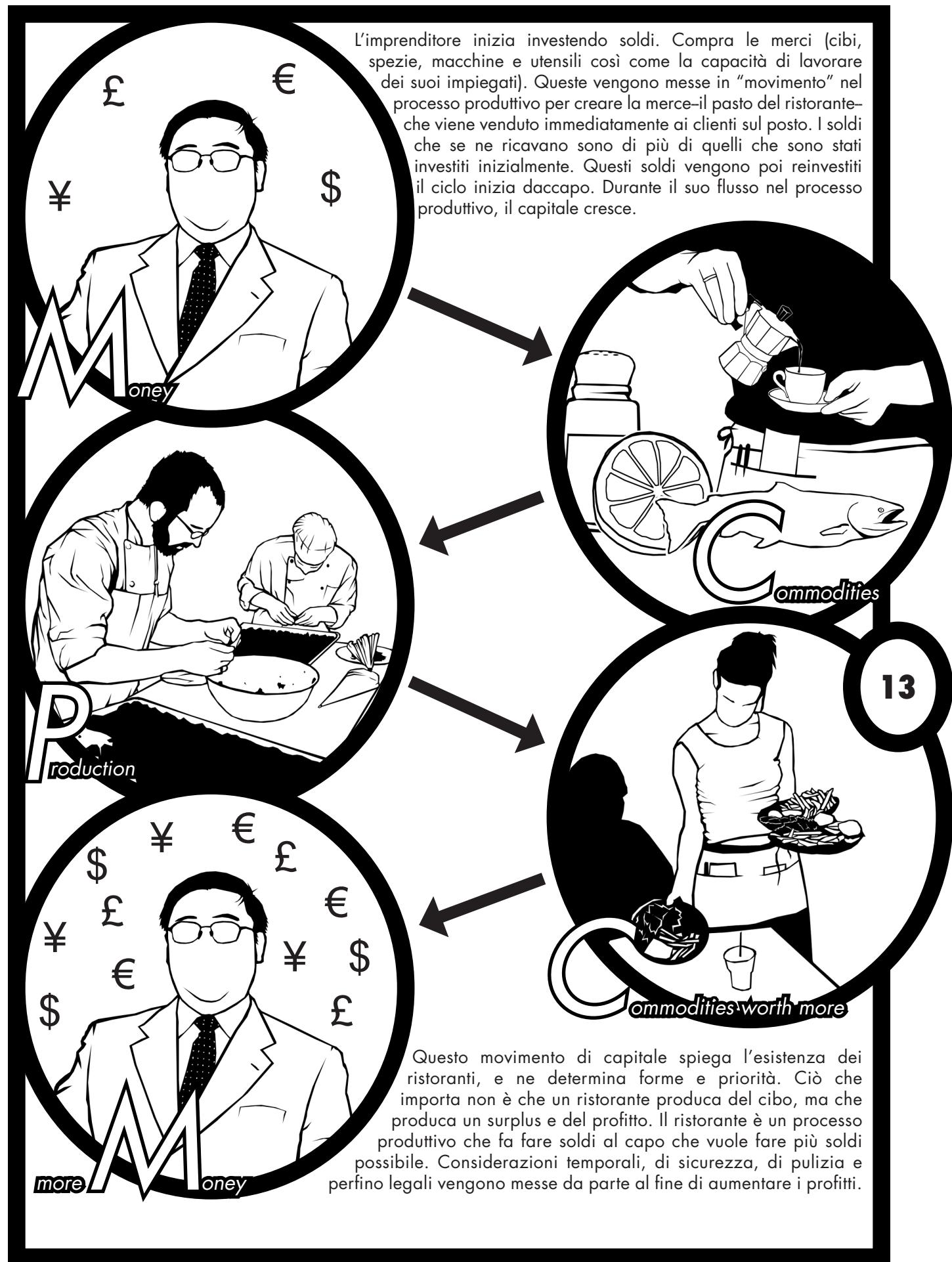
Questo è causa di costante di conflitto, ma è anche facilmente usato dal capo a proprio vantaggio. Spesso il capo, semplicemente, vi dà modo di realizzare il vostro desiderio di gestire le cose da soli. Più disorganizzato e inefficiente è il ristorante, più questo accade. Il capo lascia che l'hostess se la veda da sola con i clienti difficili. Non compra abbastanza scorte o non aggiusta i macchinari, e noi dobbiamo riparare le macchine o procurarci le provviste da soli. Il capo lascia un cuoco da solo con 10 ordini contemporaneamente, o una cameriera con 10 tavoli alla volta e le dice "te la caverai". E finiamo per essere noi a dover forzare noi stessi invece di essere messi sotto pressione direttamente da qualcun altro. Infatti, essere un buon impiegato in un ristorante vuol dire in parte aver fatto proprio il ritmo di produzione, ed essere capace di sforzarsi abbastanza, così che il management non dovrà farlo. In queste situazioni, cerchiamo di aiutarci a vicenda e facciamo piccole parti del lavoro degli altri —la nostra solidarietà coi nostri colleghi è usata contro di noi per farci lavorare di più.

LAVORATORI, MANAGEMENT E AUTOGESTIONE

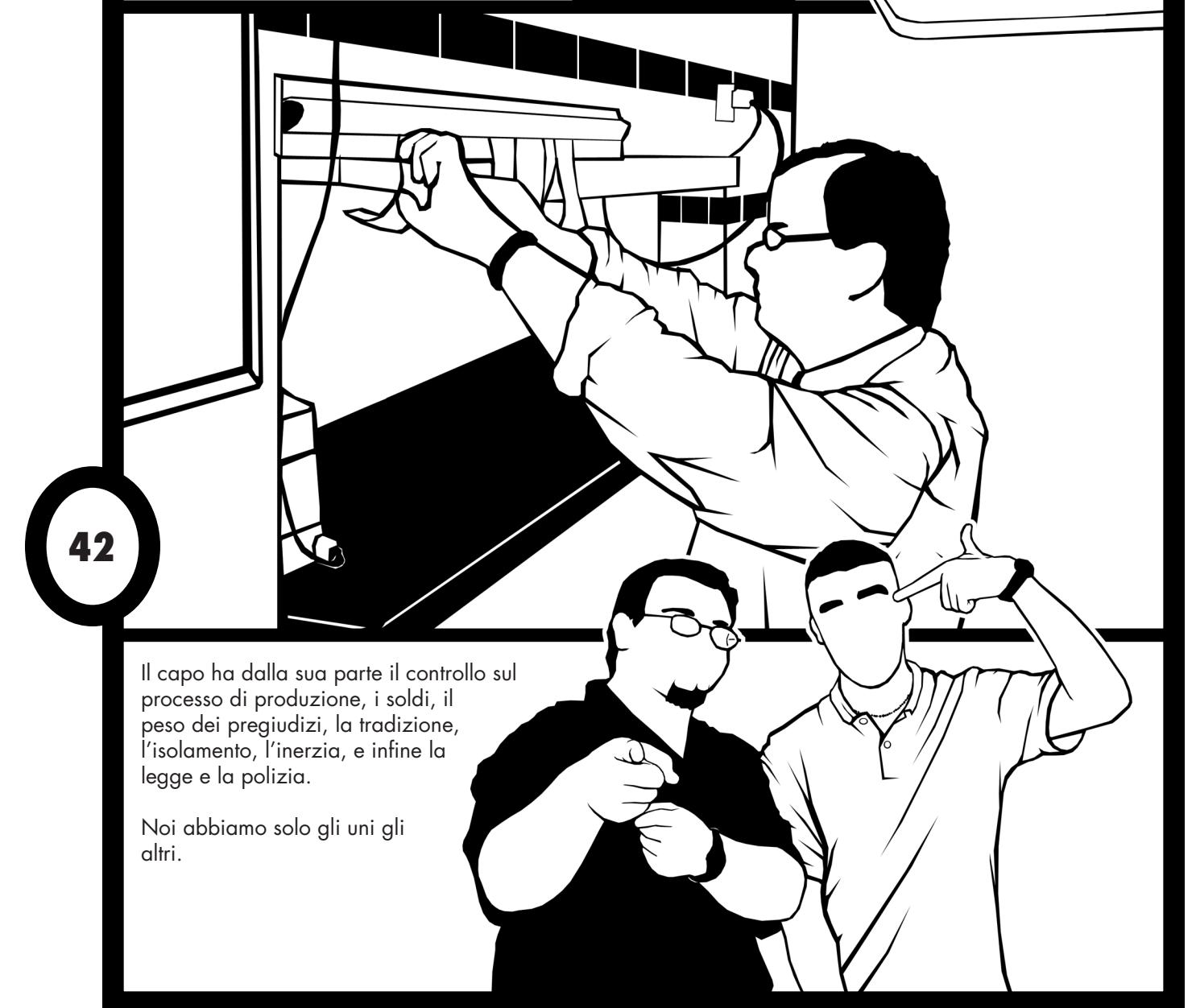
"La società delle classi ha una determinazione tremenda, una grande capacità di gestire la "sovversione" per fare icone dei suoi iconoclasti, per ricavare sostegno da chi vorrebbe strangolarla."

Maurice Brinton





Il fatto che i gruppi di lavoro e le culture che questi creano siano basate sul processo produttivo significa che il capo può danneggiare questi gruppi cambiando tale processo. Può introdurre un sistema computerizzato per mandare gli ordini alla cucina per ridurre la comunicazione. Può cambiare i turni delle persone così che lavorino con un manager e quindi aumentare la sorveglianza. Può cambiare le mansioni delle persone e affidare loro alcuni compiti di management, così da cambiarne le simpatie. Può introdurre l'uso di moduli dove i clienti possono lasciare dei commenti, decidere se concedere i pasti agli impiegati oppure no, aggiungere compiti di inventario o, semplicemente, licenziare le persone. Cambiando la forma di un ristorante, il capo può cambiare gli schemi di comunicazione, socializzazione e diminuire così l'opposizione dei dipendenti. Ma la nuova forma sarà la base sulla quale cui nasceranno nuovi gruppi di lavoro e la nuova opposizione. In generale, una volta che siamo più coscienti della solidarietà che c'è tra di noi, più difficile sarà danneggiarla.



Questi gruppi determinano la cultura di lavoro generale del ristorante. Se siamo deboli, la cultura del ristorante può diventare molto vicina all'ideale che ci vuole individui separati e bigotti, e così il lavoro è assolutamente deprimente. In questo caso, il nostro desiderio di fuggire dal lavoro potrebbe essere un desiderio di fuggire dai nostri colleghi. Se siamo forti, invece, possiamo far diventare il lavoro molto meno deprimente. Quando il capo non guarda, i cuochi prepareranno del cibo per il personale di sala, e questi ultimi ruberanno dei cocktail per il personale della cucina. Ci avviseremo a vicenda se il capo o il manager sta arrivando, e li prenderemo in giro una volta che se ne siano andati.



41

Dal momento che i gruppi di lavoro si basano sullo stesso processo produttivo, i lavoratori che ne guidano la formazione e che determinano la cultura di lavoro tendono ad essere quelli che conoscono meglio il processo lavorativo. Chi ha lavorato più a lungo in quel ristorante, o chi è nell'industria alimentare da più tempo, in genere adotta questo ruolo. Spesso, infatti, il momento più facile per incoraggiare un sano cinismo in un collega è quando gli state insegnando il lavoro.



Il collante che tiene insieme questi gruppi informali è la lotta contro il lavoro. Quando scherziamo invece di lavorare, o sparliamo del capo, o ci facilitiamo il lavoro, o rubiamo dal lavoro insieme, creiamo fiducia, complicità, e una cultura in base alla quale ci guardiamo le spalle a vicenda. Questa comunità di lotta non solo riduce i profitti, ma tende anche a rompere le divisioni e le gerarchie create dal processo produttivo. È la base per qualsiasi battaglia più grande contro il management.

Il ristorante rappresenta qualcosa di molto diverso per i lavoratori. Quelli che ci lavorano non lo fanno perché lo vogliono. Siamo obbligati a farlo. Non abbiamo altro modo per sopravvivere se non vendendo la nostra capacità di lavorare a qualcun altro – come, per esempio, il padrone di un ristorante. Non cuciniamo perché ci piace o perché vogliamo preparare un piatto per questo o quel particolare cliente. Quando puliamo il pavimento o apriamo una bottiglia di vino, non stiamo soddisfacendo un bisogno di alcun significato. Stiamo semplicemente negoziando il nostro tempo per uno stipendio. Questo è quello che rappresenta un ristorante per noi.

14

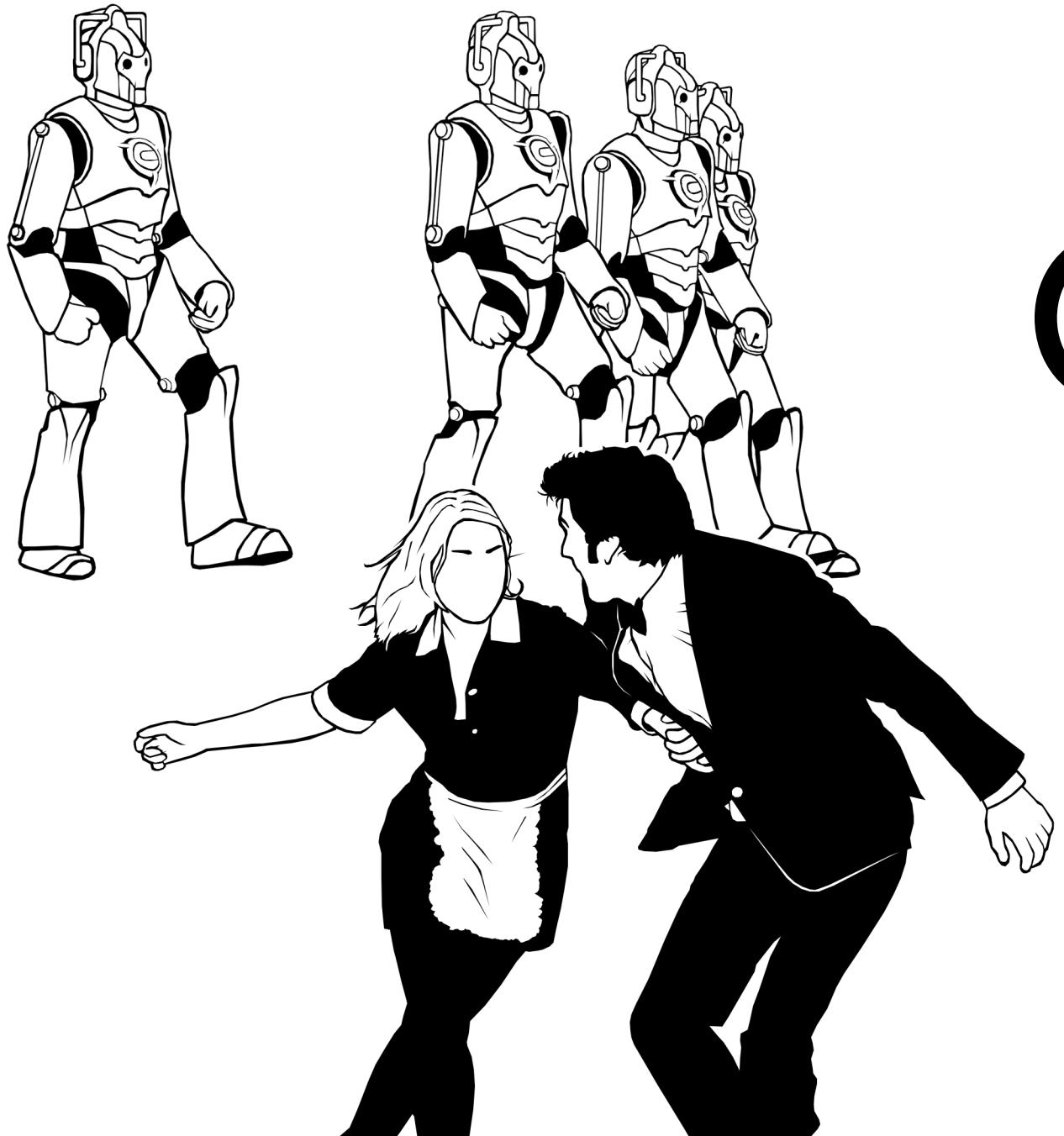


Il tempo e le attività che svolgiamo nel ristorante non ci appartengono – sono di proprietà del management. Sebbene tutto nel ristorante funzioni e sia messo in movimento grazie al nostro lavoro, il ristorante è qualcosa di esterno e ostile a noi. Più lavoriamo, più soldi fa il ristorante. Meno siamo pagati, più soldi fa il ristorante. È raro che i lavoratori di un ristorante possano permettersi di mangiare regolarmente nel ristorante dove lavorano. È normale per gli impiegati di un ristorante servire piatti squisiti qui e là tutta la serata, pur avendo nello stomaco solo caffè e pane. Un ristorante non può funzionare senza impiegati, ma c'è un conflitto costante tra i lavoratori e il loro lavoro. Combattere per i nostri diritti ci mette contro il processo produttivo. Riprendere fiato quando serviamo una cena rende più lenta la produzione di un pasto. Rubare cibo, risparmiarsi certi compiti per rendere il lavoro più facile², o semplicemente stare fermi a chiacchierare interrompe il processo di produzione. Il capo, che rappresenta il processo produttivo, ce lo impone costantemente. Siamo rimproverati se non stiamo facendo nulla, o se non stiamo facendo qualcosa più velocemente di quanto sia umanamente possibile, o se commettiamo degli errori che rallentano la produzione di profitti. Finiamo per odiare il lavoro e il capo. La lotta tra gli impiegati del ristorante e il management fa parte del ristorante così come i cibi, il vino, le sedie e le cartelline dove si porta il conto.

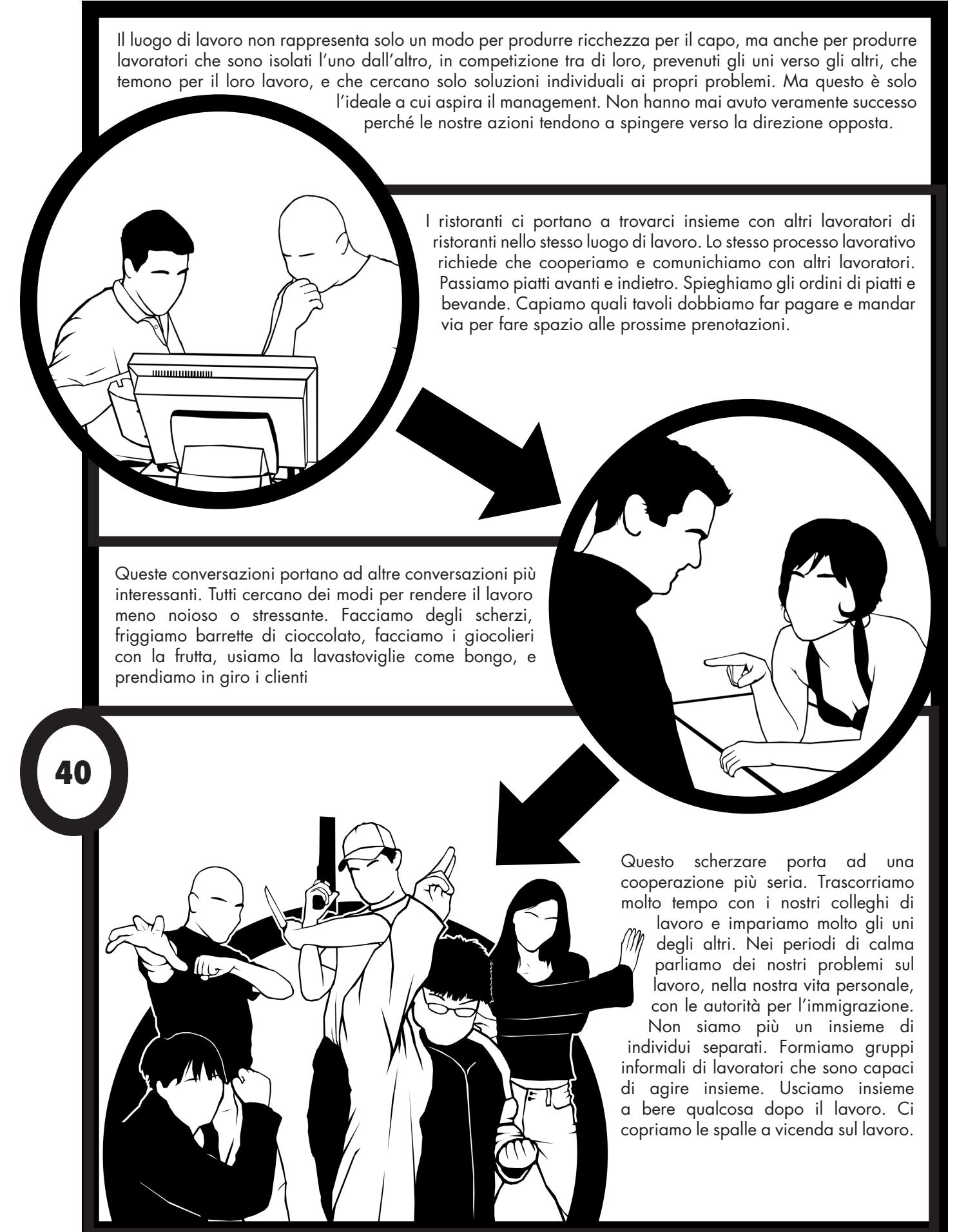
L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO E L'USO DELLE MACCHINE

"Il vero pericolo non è che le macchine inizieranno a pensare come gli uomini, ma che gli uomini cominceranno a pensare come le macchine."

Sydney J. Harris



15



GRUPPI DI LAVORO

"Le persone che si trovano a lavorare insieme nello stesso posto di lavoro parlano tra di loro molto di più di chi vive nello stesso quartiere."

Stan Weir

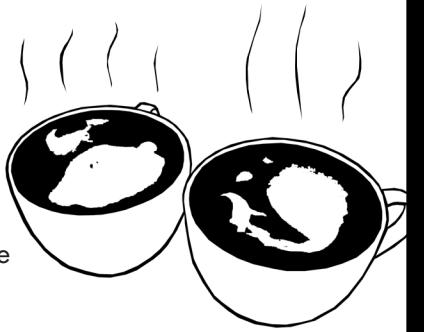


39

Per far sì che possano fare più soldi possibile, i ristoranti tendono ad essere organizzati in modi simili.

16

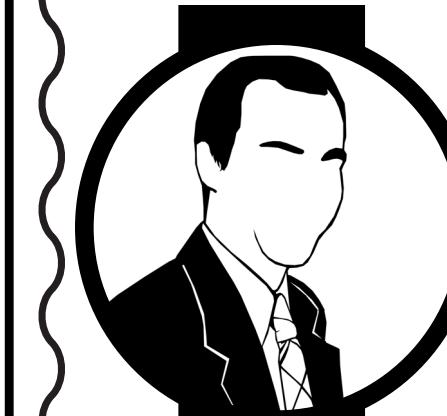
I compiti vengono suddivisi, e i vari impiegati si specializzano nei diversi aspetti del lavoro. Queste divisioni nascono perché permettono di servire i pasti più velocemente. Le prime e più ovvie divisioni sono quelle tra il management e i lavoratori, e quelle tra chi lavora in sala e chi in cucina. A mano a mano che si stabiliscono, le divisioni sono catalogate e associate a certi tipi di persone. La seguente potrebbe essere la divisione del lavoro in un piccolo ristorante :



management

IL CAPO

(il ristorante è di sua proprietà. Il suo lavoro consiste nell'assicurarsi che il ristorante faccia soldi. In genere ne sa molto di cucina. Decide il menu, compra l'attrezzatura, impiega e licenzia le persone, e a volte si guarda in giro per essere sicuro che tutti lavorino il più possibile. Il ristorante è il suo capitale.)



impiegati

IL MANAGER

(il suo lavoro, in pratica, è controllare gli impiegati. Gestisce le lamentele e i problemi che possono sorgere, assicurandosi che il processo lavorativo continui senza complicazioni. Spesso è più vecchio degli altri impiegati, e ha lavorato come cameriere, barista, o cuoco per molti anni. Sebbene sia la persona che faccia rispettare il processo produttivo, non ne ricava direttamente profitto e quindi non svolge la sua mansione con lo stesso entusiasmo del capo. A volte il ruolo di manager si unisce al ruolo di barista, capo cameriere o capo cuoco.)

cucina

Succede frequentemente che tutti i lavoratori della cucina siano immigrati irregolari che lavorano in nero. Non hanno nessun contatto con i clienti, e quindi non devono assomigliare o parlare la stessa lingua dei clienti.



CAPO CUOCO

(Prepara i piatti caldi – principalmente primi. Di solito è il più pagato in cucina, e a volte svolge il ruolo di supervisore.)



CAPO AGLI ANTIPASTI, AI CONTORNI E PASTICCERE

(Prepara insalate, contorni, e dolci. È un po' meno qualificato e meno pagato del capo cuoco.)



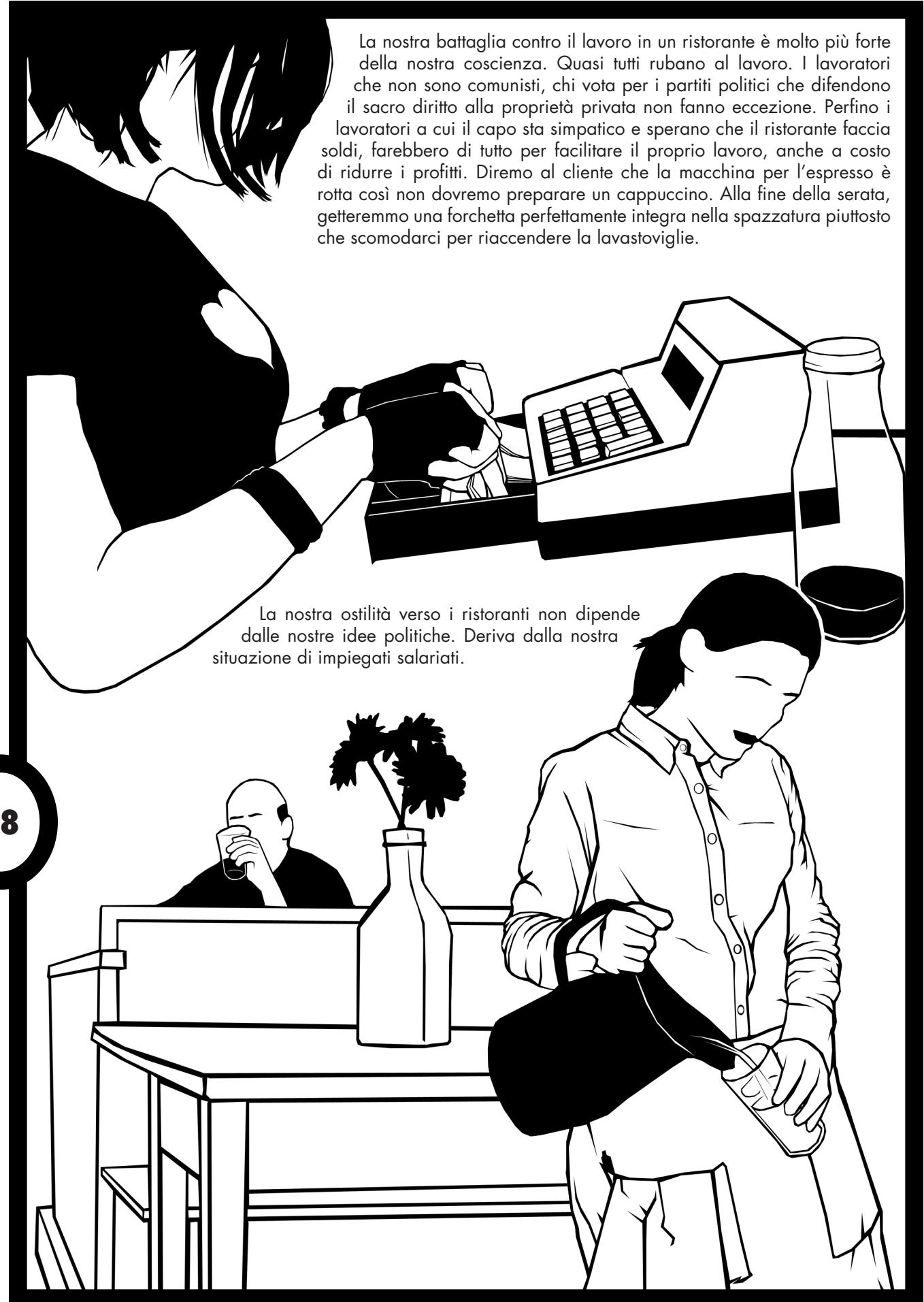
APPRENDISTA

(Prepara gli ingredienti. Cucina cibi come salse e zuppe. Sposta i cibi in cucina e aiuta gli altri cuochi quando c'è molto da fare.)



LAVAPIATTI

(Il lavoro più umile all'interno di un ristorante. Il lavapiatti lava i piatti e li trasporta in giro per la cucina. Svolgono il lavoro più puzzolente, rumoroso, caldo e fisico del ristorante. Sono solitamente anche i peggio pagati. Di solito è gente molto giovane o molto vecchia.)

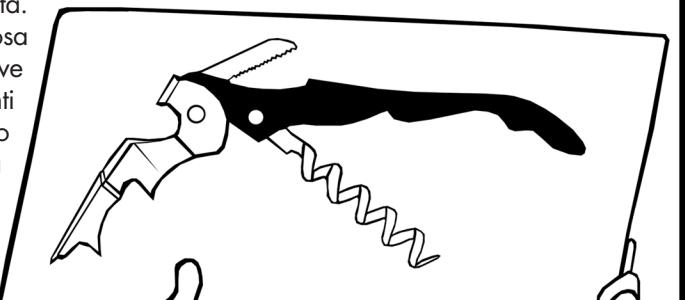


La nostra battaglia contro il lavoro in un ristorante è molto più forte della nostra coscienza. Quasi tutti rubano al lavoro. I lavoratori che non sono comunisti, chi vota per i partiti politici che difendono il sacro diritto alla proprietà privata non fanno eccezione. Perfino i lavoratori a cui il capo sta simpatico e sperano che il ristorante faccia soldi, farebbero di tutto per facilitare il proprio lavoro, anche a costo di ridurre i profitti. Diremo al cliente che la macchina per l'espresso è rotta così non dovremo preparare un cappuccino. Alla fine della serata, getteremmo una forchetta perfettamente integra nella spazzatura piuttosto che scomodarci per riaccendere la lavastoviglie.

La nostra ostilità verso i ristoranti non dipende dalle nostre idee politiche. Deriva dalla nostra situazione di impiegati salariati.

Questo non significa che non abbiamo una dignità. Qualunque persona che è obbligata a fare qualcosa e poi la stessa cosa ancora, ancora e ancora, deve essere un minimo interessata a quello che fa, altrimenti impazzisce. Qualsiasi persona che abbia lavorato nei ristoranti abbastanza a lungo, non può fare a meno di essere un po' orgogliosa di tutto quello che sa sul cibo, sul vino, e sul comportamento umano. Tuttavia, a parte un ristretto gruppo di cuochi di ristoranti molto costosi, le uniche persone ad essere veramente orgogliose di lavorare in un ristorante sono i cocci del capo, che sono in genere evitati dal resto dei lavoratori.

Ma il rifiuto della nostra condizione di lavoratori di ristorante non è semplicemente frutto di una decisione cosciente. Spesso i lavoratori che hanno le aspettative più alte, che sono più interessati alla ristorazione, o che provano meno odio verso il proprio lavoro, finiscono per avere seri litigi con il capo. Hanno più illusioni e sono più sorpresi e indignati quando sono messi di fronte alla deprimente realtà del ristorante. Un ristorante è una macchina noiosa, scomoda, stressante, ripetitiva, alienante e gerarchica che produce valore aggiunto. Perfino il cameriere più ossequioso, che va sempre in giro a complimentarsi con il capo e gli suggerisce modi per gestire meglio il ristorante, un giorno finirà per avere un forte litigio e lascerà il lavoro quando il capo lo tratterà apertamente come un subordinato. Per ironia, spesso sono proprio coloro che riconoscono apertamente la deprimente situazione in cui si trovano quelli che lavorano più a lungo in questo settore.



DJ
►►
DETOURNED DEBORD

37



18

personale di sala

Il personale di sala deve essere presentabile, e saperci fare con i clienti. Spesso sono persone istruite, e hanno lauree inutili come "Lettere", "Storia" o, ancora peggio, "Storia dell'Arte."

BARISTA

(Prepara i cocktail per i clienti al bancone e per i camerieri. Deve dare l'impressione di essere uno che ne sa parecchio di cocktail, birre e vini. Vende anche del cibo.)



CAMERIERI

(Prendono gli ordini, servono i tavoli, si occupano del conto e, generalmente, vendono il più possibile. Devono far credere di saperne di cucina e di bevande.)



HOSTESS

(Risponde al telefono e fa accomodare i clienti. Lavora full-time solo nei ristoranti più grandi, in quelli più piccoli lavora solo nei fine settimana e durante i festivi. È quasi sempre donna.)

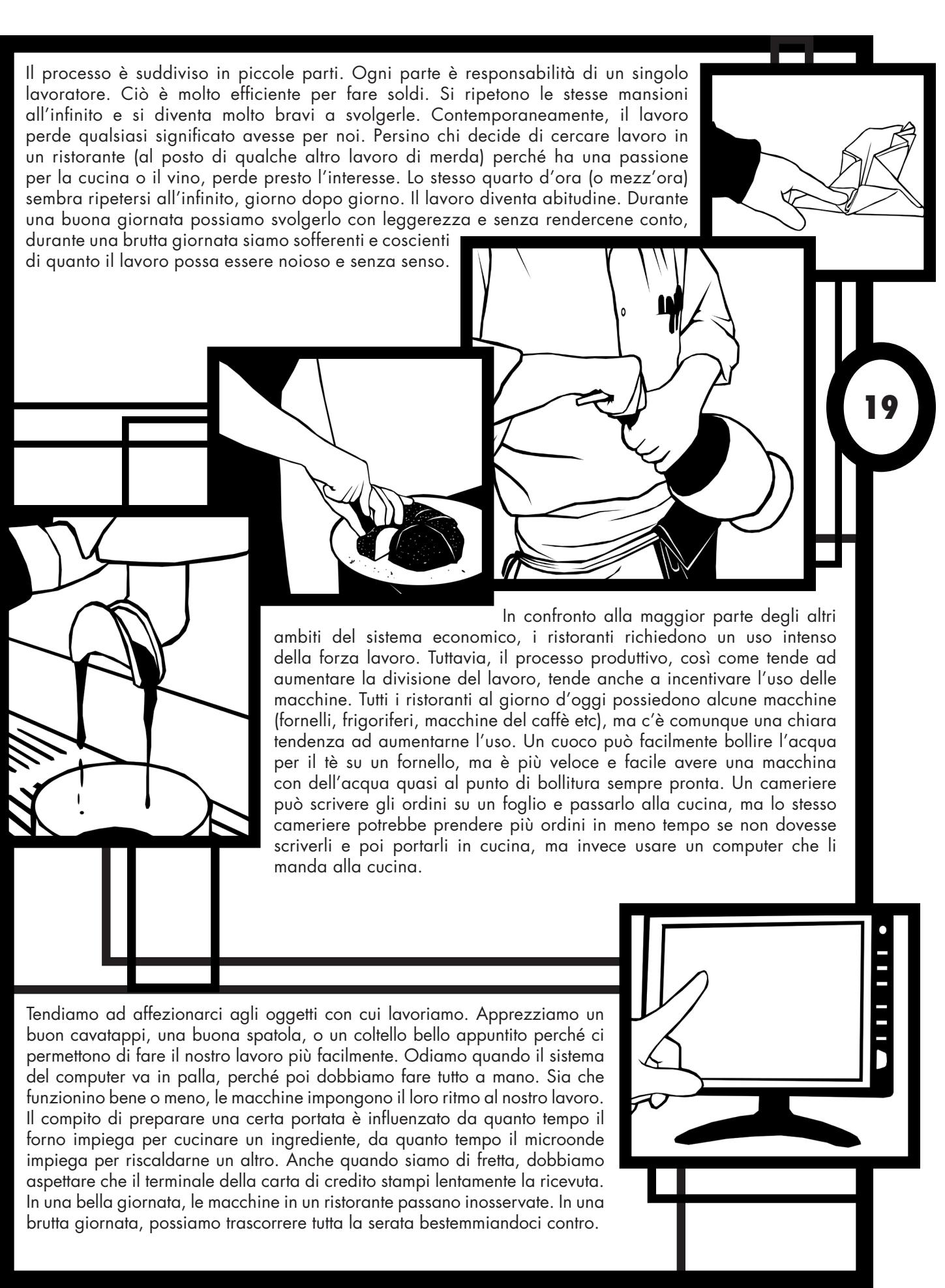
COMMIS

(Porta via i piatti sporchi. Pulisce e riapparecchia i tavoli. Porta anche il pane e l'acqua ai tavoli. Non deve parlare molto con i clienti.)

I commis e le hostess vogliono solitamente "fare carriera" e diventare camerieri o baristi, così come il lavapiatti vuole cucinare, l'apprendista preparare piatti freddi e il cuoco dei piatti freddi vuole essere capo cuoco.

Le effettive mansioni cambiano da ristorante a ristorante, così come l'età, il sesso, e le etnie dei lavoratori. Tuttavia, nella maggior parte dei ristoranti, il capo ha un'idea del tipo di persone che vuole per ciascun tipo di lavoro. L'organizzazione del lavoro è piena di divisioni culturali.

Il processo è suddiviso in piccole parti. Ogni parte è responsabilità di un singolo lavoratore. Ciò è molto efficiente per fare soldi. Si ripetono le stesse mansioni all'infinito e si diventa molto bravi a svolgerle. Contemporaneamente, il lavoro perde qualsiasi significato avesse per noi. Persino chi decide di cercare lavoro in un ristorante (al posto di qualche altro lavoro di merda) perché ha una passione per la cucina o il vino, perde presto l'interesse. Lo stesso quarto d'ora (o mezz'ora) sembra ripetersi all'infinito, giorno dopo giorno. Il lavoro diventa abitudine. Durante una buona giornata possiamo svolgerlo con leggerezza e senza rendercene conto, durante una brutta giornata siamo sofferenti e coscienti di quanto il lavoro possa essere noioso e senza senso.



Tendiamo ad affezionarci agli oggetti con cui lavoriamo. Apprezziamo un buon cavatappi, una buona spatola, o un coltello bello appuntito perché ci permettono di fare il nostro lavoro più facilmente. Odiamo quando il sistema del computer va in palla, perché poi dobbiamo fare tutto a mano. Sia che funzionino bene o meno, le macchine impongono il loro ritmo al nostro lavoro. Il compito di preparare una certa portata è influenzato da quanto tempo il forno impiega per cucinare un ingrediente, da quanto tempo il microonde impiega per riscaldarne un altro. Anche quando siamo di fretta, dobbiamo aspettare che il terminale della carta di credito stampi lentamente la ricevuta. In una bella giornata, le macchine in un ristorante passano inosservate. In una brutta giornata, possiamo trascorrere tutta la serata bestemmiandoci contro.

Salvo poche eccezioni, i lavoratori di un ristorante vogliono solo una cosa più di qualsiasi altra: non lavorare più in quel ristorante.



Questo non significa che vogliamo essere disoccupati. Vuole semplicemente dire che lavorare in un ristorante è un modo alienante e deprimente per andare avanti. Siamo obbligati a stare lì. Il lavoro non fa parte delle nostre vite. Ci sentiamo noi stessi solo quando non siamo al lavoro.

Il fatto che chi lavora in un ristorante odi il proprio lavoro è così ovvio da essere diventato un cliché. Nella maggior parte dei ristoranti si possono trovare persone che "non sono veramente lavoratori di un ristorante". Sono attori, o scrittori, o musicisti, o graphic designer. Lavorano in un ristorante fino a quando non hanno risparmiato un po' di soldi per iniziare la loro attività, o fino a quando non hanno finito la scuola e trovano un "lavoro reale". Un modo per fuggire da un lavoro è lasciarlo, nella speranza che in un altro ristorante sia meglio. Il lavoro in un ristorante ha un turnover molto alto. Spesso, la maggior parte degli impiegati in un ristorante lavora lì solo da pochi mesi. Di sicuro, qualsiasi siano le nostre illusioni, la maggior parte di noi continua a passare da un lavoro in un ristorante a un altro, da un bistrot a una griglieria, da un lounge bar a un caffè.

COSA VOGLIONO I LAVORATORI

"Nulla è più alieno ad uno sciopero dei suoi fini."

François Martin

35



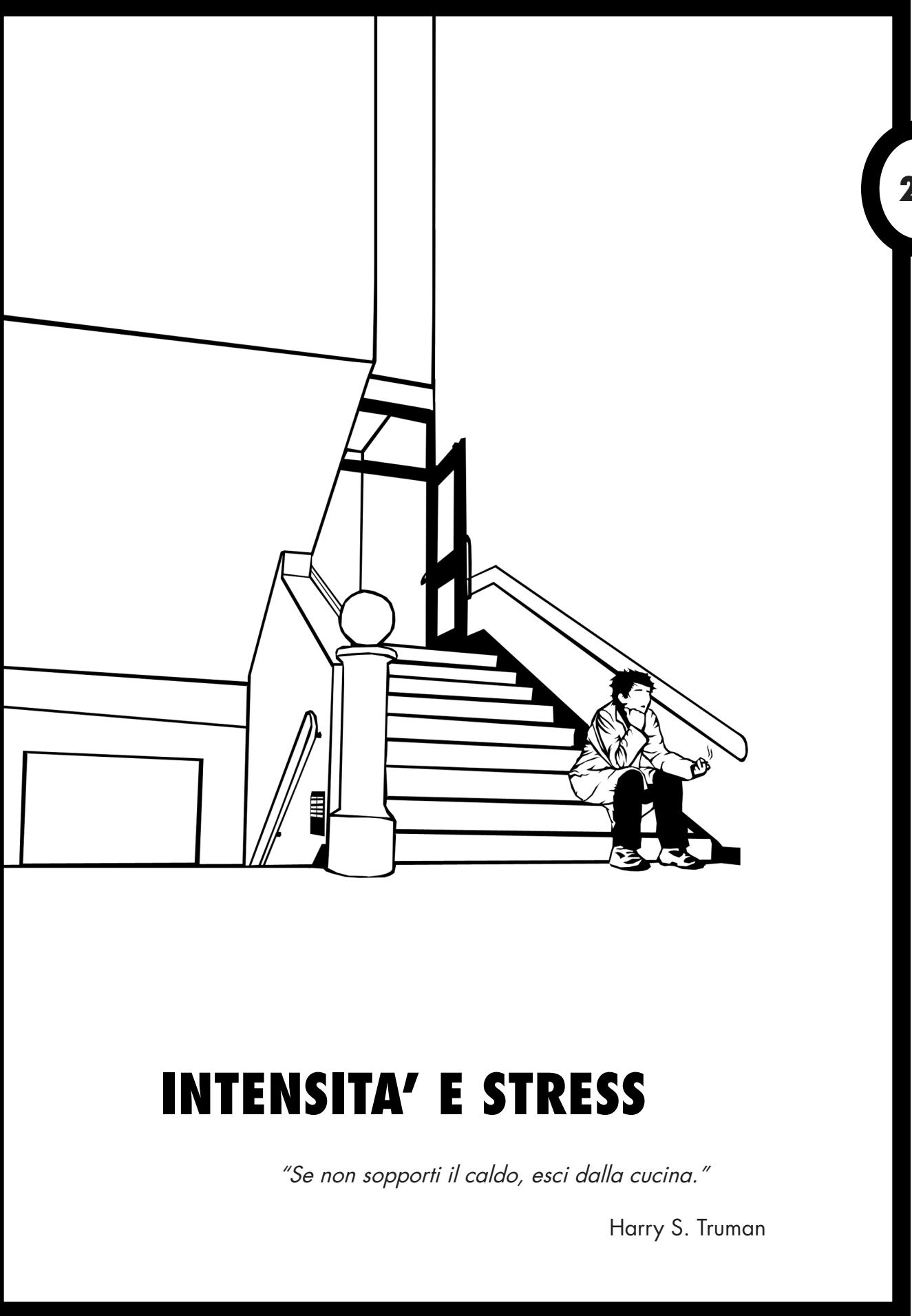
Le macchine non vengono usate per rendere il nostro lavoro più semplice. Sono utilizzate per aumentare la quantità di prodotto che un singolo lavoratore può produrre in un certo lasso di tempo. I ristoranti che per primi introducono un nuovo macchinario ne ricavano grandi profitti, perché sono in grado di produrre più efficientemente della media dell'industria. Tuttavia, non sono le macchine (così come il cibo o le spezie) che fanno i soldi per il ristorante – ma gli impiegati. Quando le nuove macchine iniziano ad essere usate da più ristoranti, diventa semplicemente inefficiente non possederle. Le macchine sostituiscono i compiti svolti dall'uomo. Diventano soltanto un altro passaggio nella catena dei compiti. Non abbiamo meno lavoro da fare. Dobbiamo solo svolgere una gamma più ristretta di mansioni in modo più frequente. Il nostro lavoro diventa ancora più specializzato e ripetitivo. E ci arrabbiamo con le macchine quando non funzionano correttamente. La nostra attività lavorativa viene ridotta ad un livello talmente meccanico che finiamo per litigare con le macchine.



20

Il ristorante di per sé è solo un piccolo esempio della divisione del lavoro presente nell'economia. Il processo di portare il cibo sulla tavola è suddiviso in parti. Il ristorante è solo l'ultima fase del processo: il cibo è cucinato e venduto ai clienti. La carne e il pesce crudo, il cibo in scatola e le spezie, i tavoli, le sedie, i tovaglioli, e i grembiuli arrivano al ristorante come prodotti finiti di altre industrie. Sono prodotti da lavoratori in un simile processo produttivo e in condizioni simili. Come lavoratori in un ristorante, siamo separati da questi lavoratori. Incontriamo solo il rappresentante commerciale dell'azienda distributrice di vini, mentre mostra i vini al capo, o il fattorino della lavanderia quando ritira o consegna i sacchi di tovaglioli e tovaglie.





INTENSITA' E STRESS

"Se non sopporti il caldo, esci dalla cucina."

Harry S. Truman

COME CI SI SBARAZZA DI UN RISTORANTE

"Il comunismo non è per noi uno stato delle cose che deve essere stabilito, un'ideale al quale la realtà si dovrà adattare. Chiamiamo comunismo il movimento reale che abolisce lo stato attuale delle cose. Le condizioni necessarie per questo movimento si trovano nel presente."

Karl Marx



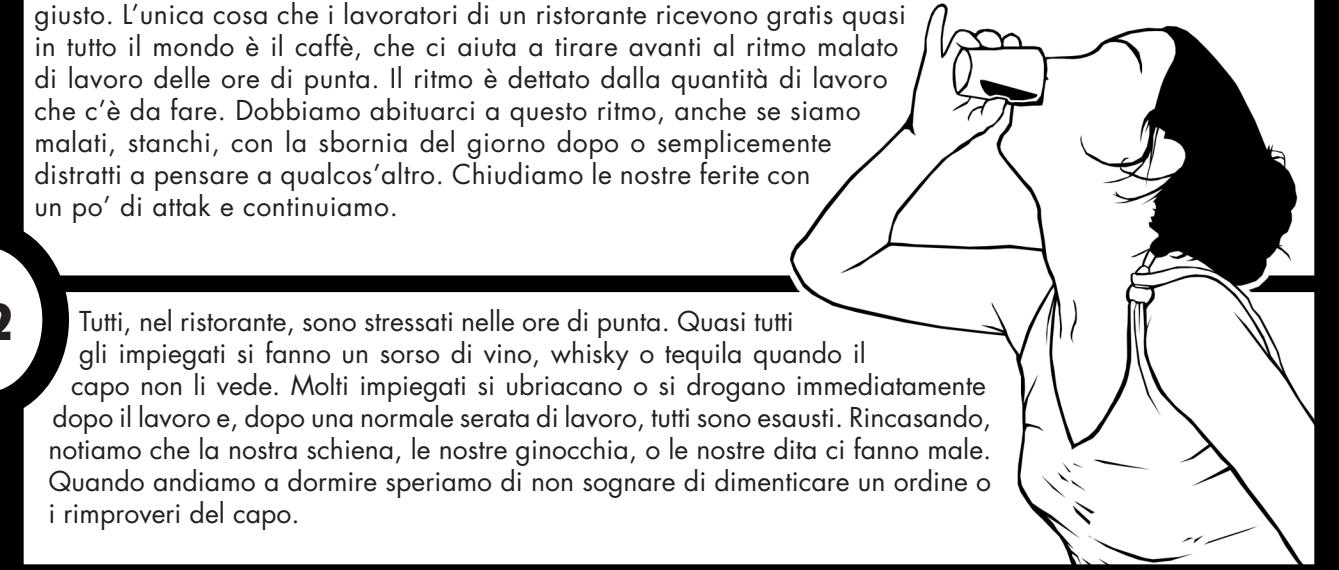
Un ristorante è diverso dalle altre industrie, in quanto il suo prodotto non può essere conservato o venduto più tardi. A differenza di un'azienda produttrice di auto o di un cantiere di costruzioni, un ristorante produce un pasto che deve essere consumato poco dopo essere stato prodotto o non verrà più venduto. Questo significa che il lavoro non può essere svolto a un ritmo regolare. Ci sono picchi di affluenza e momenti morti. Chi lavora in un ristorante è annoiato o stressato. Cerchiamo di sembrare indaffarati quando non abbiamo nulla da fare, o di non rimanere troppo indietro, facendo dieci cose alla volta.



Tutti quelli che lavorano in un ristorante sono obbligati a lavorare sempre più velocemente e con più forza. È nell'interesse del capo ricavare più lavoro dallo stesso numero di impiegati, o ricavare la stessa quantità di lavoro da meno impiegati. Siamo obbligati a ritmi estremi ridicoli. Mentre i clienti si accalcano all'ora di cena, vedrete un cuoco friggere patatine, tenere sott'occhio una bistecca sulla griglia, aspettare che la zuppa nel microonde sia pronta, cucinare la pasta, riscaldare il sugo in una padella e condire delle verdure, tutto allo stesso tempo. Contemporaneamente, una cameriera porterà quattro caffè e un menu dei dolci a un tavolo, si fermerà a prendere l'ordine per una bevanda a un altro, e dirà ad altri due tavoli che sarà da loro tra un minuto. Siamo obbligati a svolgere sempre più mansioni specifiche allo stesso momento e in rapida successione, e ci sgrediamo quando non lo facciamo nel modo giusto. L'unica cosa che i lavoratori di un ristorante ricevono gratis quasi in tutto il mondo è il caffè, che ci aiuta a tirare avanti al ritmo malato di lavoro delle ore di punta. Il ritmo è dettato dalla quantità di lavoro che c'è da fare. Dobbiamo abituarci a questo ritmo, anche se siamo malati, stanchi, con la sbornia del giorno dopo o semplicemente distratti a pensare a qualcos'altro. Chiudiamo le nostre ferite con un po' di attak e continuiamo.

22

Tutti, nel ristorante, sono stressati nelle ore di punta. Quasi tutti gli impiegati si fanno un sorso di vino, whisky o tequila quando il capo non li vede. Molti impiegati si ubriacano o si drogano immediatamente dopo il lavoro e, dopo una normale serata di lavoro, tutti sono esausti. Rincasando, notiamo che la nostra schiena, le nostre ginocchia, o le nostre dita ci fanno male. Quando andiamo a dormire speriamo di non sognare di dimenticare un ordine o i rimproveri del capo.





MANCE³

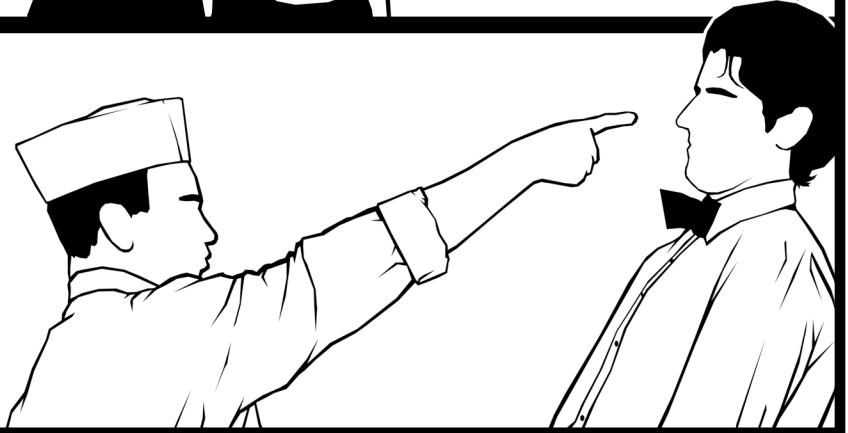
"Fare la cameriera è il principale tipo di lavoro che donne senza diploma svolgono in questo paese. Praticamente è il lavoro che qualsiasi donna può trovare e comparsa. La ragione sono le mance."

Mr. White
((dal film "Le lenze"))

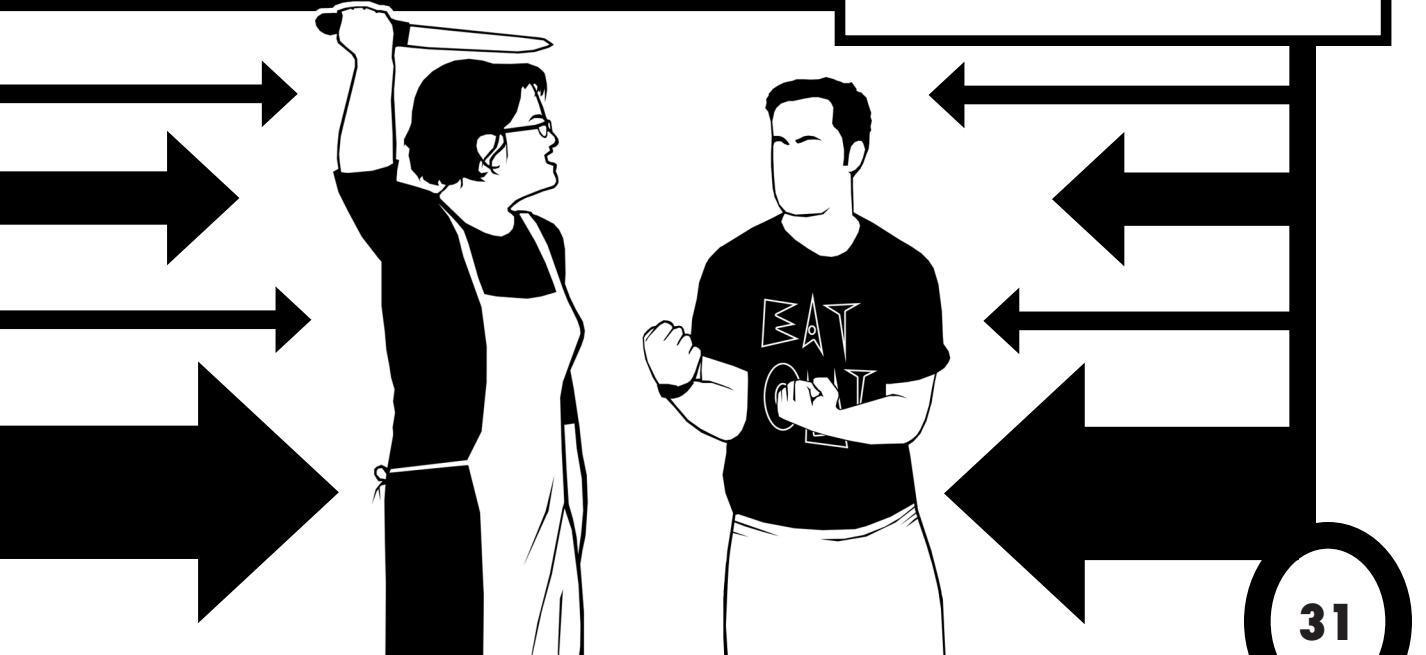
23



Ma nessun regime totalitario sopravvive solo grazie alla coercizione.



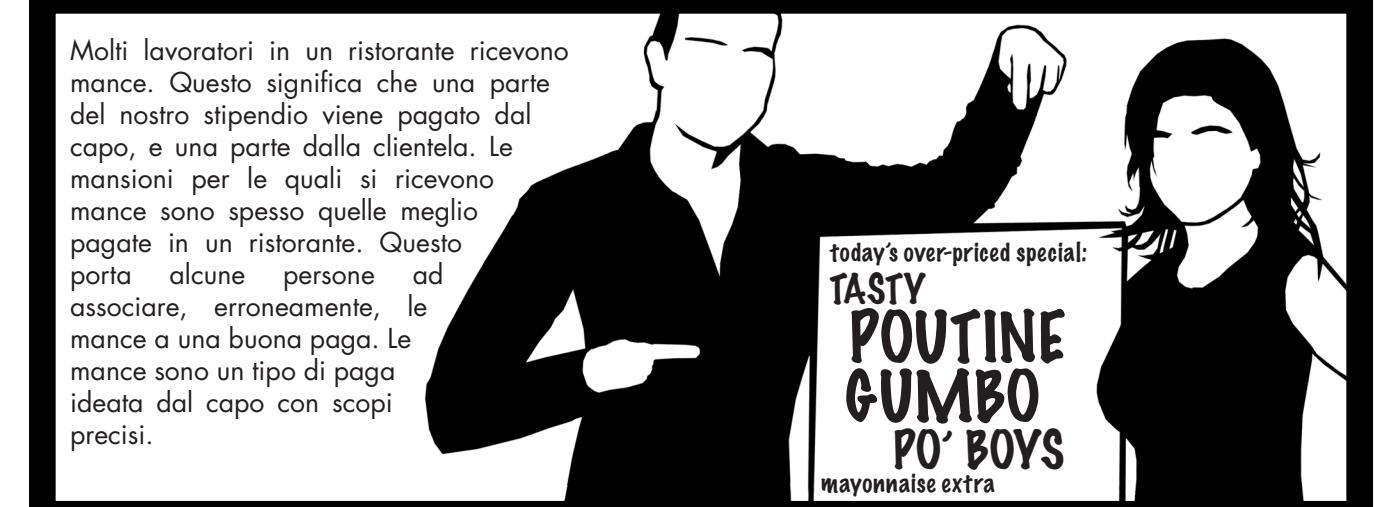
Il ristorante, nel suo complesso, è strutturato in modo da mettere gli impiegati gli uni contro gli altri. Ciò inizia con la divisione tra "personale di sala" e "personale di cucina". Mentre i lavoratori della cucina non sono in genere incentivati a lavorare più velocemente, e non hanno contatti con i clienti, i camerieri di solito ricevono mance, e parlano in continuazione con i clienti. Questo vuol dire che il cameriere deve controllare i cuochi per essere sicuro che il cibo venga cucinato in tempo e senza problemi visibili al cliente. Ciò è fonte di litigi interminabili. La divisione di base del lavoro è spesso resa più complicata da differenze culturali e linguistiche, che possono causare ogni sorta di fraintendimenti, e pregiudizi, rendendo più profonda la divisione tra gli impiegati. Il barman fa commenti leggermente razzisti su come le persone che vengono dal paese di origine dei cuochi siano pigre o stupide, e ai cuochi non piace il barman perché è gay.



31

Inoltre, in sala e in cucina, c'è chi sta in alto e chi sta in basso. Gli impiegati che guadagnano di più e svolgono lavori più qualificati guardano dall'alto gli altri e a volte danno loro ordini o li trattano come bambini. Lo sguattero e il lavapiatti provano del rancore verso chi guadagna più di loro, e vogliono fare carriera. Soprattutto tra i camerieri, il management incoraggia un'atmosfera di competizione. Ci confrontiamo tra di noi per sapere quanto abbiamo venduto alla fine della serata, e cerchiamo di vendere più di questo o quel vino o antipasto. Durante una serata tranquilla, cerchiamo di convincere l'hostess a far sedere la gente ai nostri tavoli. Durante una serata incasinata, cerchiamo di convincerla a far sedere i "clienti difficili" ai tavoli degli altri camerieri.

Molti lavoratori in un ristorante ricevono mance. Questo significa che una parte del nostro stipendio viene pagato dal capo, e una parte dalla clientela. Le mansioni per le quali si ricevono mance sono spesso quelle meglio pagate in un ristorante. Questo porta alcune persone ad associare, erroneamente, le mance a una buona paga. Le mance sono un tipo di paga ideata dal capo con scopi precisi.



I ristoranti non possono produrre al ritmo di una catena di montaggio come altre industrie, perché i pasti vanno mangiati subito. Infatti, la maggior parte dei piatti non si possono preparare fino a quando non c'è qualcuno che li consumerà seduto ai tavoli. Questo significa che i picchi di crescita e i momenti sfavorevoli tipici di una normale attività condizionano il ristorante in maniera particolarmente forte. Quando gli impiegati sono pagati con le mance, i nostri stipendi sono legati alle vendite. Quando gli affari vanno bene, il capo ricava un po' meno profitto che se ci pagasse uno stipendio fisso, perché i nostri stipendi sono leggermente più alti. Quando il business non va, lui guadagna un po' di più perché i nostri stipendi sono più bassi. È un modo di trasferire alcuni dei rischi dell'imprenditoria dal capo ai lavoratori.

24

Più importante: i lavoratori il cui stipendio dipende principalmente dalle mance sono schizofrenici. I camerieri (che di solito ricevono le mance) non amano il lavoro più dei cuochi (che in genere non ricevono mance). È ugualmente senza senso, stressante e alienante per entrambi. In più, i cuochi ricevono lo stesso stipendio sia che il business vada bene sia che vada male. Devono semplicemente lavorare di più quando gli affari vanno bene. I camerieri guadagnano di più quando il business va meglio, e quindi hanno interesse nell'incentivare se stessi e gli altri impiegati a lavorare di più, cosa che ovviamente fa trarre maggior profitto anche al capo. Questo ruolo delle mance è presente in tutta l'economia. Le pensioni nell'industria dell'acciaio sono legate alle azioni dell'azienda, i lavoratori in una catena di bar ricevono azioni dell'azienda per cui lavorano.

Inoltre, le mance rinforzano la divisione del lavoro. Le mance, in genere, passano dall'alto al basso. Il cliente ha un certo potere sul cameriere, visto che può decidere quanto dargli di mancia. Non è insolito per alcuni clienti yuppie rimanere un attimo seduti, guardando il conto prima, e il cameriere dopo, godendosi quel momento di potere. Alla fine della nottata, il cameriere divide la sua mancia con gli altri impiegati, per esempio, con l'hostess o lo sguattero. Anche lui può decidere, entro certi limiti, quanto condividere con gli altri di mancia. Il flusso delle mance dall'alto al basso rinforza la gerarchia in un ristorante. Questa funzione, però, può essere attenuata nei ristoranti dove le mance vengono ricevute in maniera collettiva.



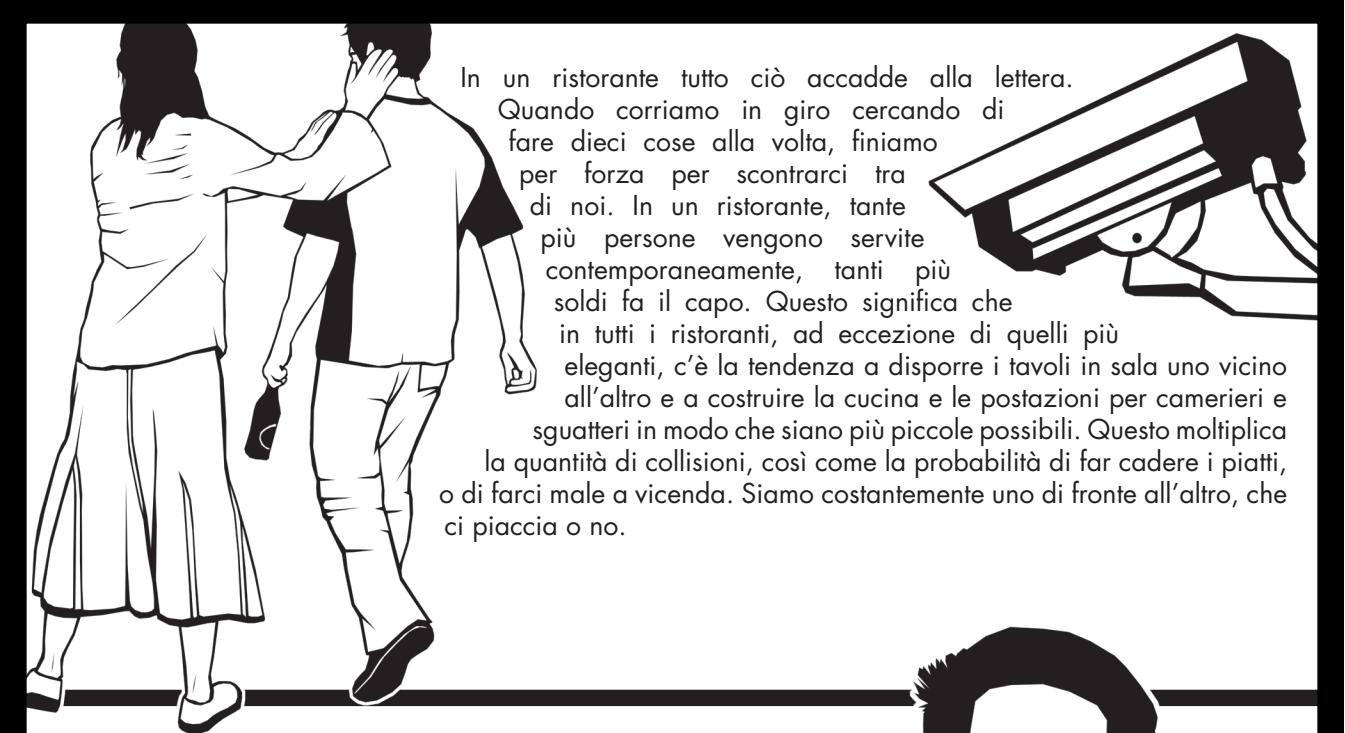


CLIENTI

"Il cliente ha sempre ragione."

H. Gordon Selfridge

25



In un ristorante tutto ciò accadde alla lettera. Quando corriamo in giro cercando di fare dieci cose alla volta, finiamo per forza per scontrarci tra di noi. In un ristorante, tante più persone vengono servite contemporaneamente, tanti più soldi fa il capo. Questo significa che in tutti i ristoranti, ad eccezione di quelli più eleganti, c'è la tendenza a disporre i tavoli in sala uno vicino all'altro e a costruire la cucina e le postazioni per camerieri e sguatteri in modo che siano più piccole possibili. Questo moltiplica la quantità di collisioni, così come la probabilità di far cadere i piatti, o di farci male a vicenda. Siamo costantemente uno di fronte all'altro, che ci piaccia o no.

30



Il capo apre un ristorante per fare soldi. Ma i lavoratori, che sono essenziali nel processo di produzione, sono ostili ad esso. Ciò vuol dire che, per evitare problemi nella produzione, gli impiegati devono essere sotto coercizione e controllo costanti, e sono incoraggiati a competere tra di loro.

Il management ci tiene sempre sott'occhio per essere sicuro che stiamo svolgendo il nostro lavoro. Il capo o il manager è lì per dirci di lavorare con più forza, più velocemente, di più...se non lo fai, il tuo posto di lavoro potrebbe essere in pericolo. A seconda della grandezza del ristorante, tutto ciò può avvenire in maniera personale come se dovessimo sottostare a un padre abusivo o impersonale, come se vivessimo in uno stato di polizia. Il management dà per scontato (giustamente) che gli impiegati ruberanno se nessuno li sta guardando, e controlla costantemente l'inventario della merce di valore. Usano moduli per i commenti, specchi strategicamente posizionati, e a volte anche telecamere nascoste e spie per mantenere la sorveglianza. Siamo sotto controllo, monitorati e sotto minaccia costantemente. Il tempo trascorso in un normale ristorante è totalitario.

COERCIZIONE E COMPETIZIONE

"Ci scagliamo contro i sostenitori dell'ordine, ma continuamo anche a scagliarci gli uni contro gli altri ad un livello molto più quotidiano. Questa è la realtà del capitalismo."

Dominique Karamazov





I clienti sono i compratori. Loro pensano di stare comprando buon cibo e un buon servizio. Quello che ricevono più spesso è l'apparenza di buon cibo e di un buon servizio. Il cibo di un ristorante è raramente fresco e pulito come quello cucinato a casa propria. Il caffè del cliente chiassoso e sgarbato sarà riempito una seconda volta con caffè decaffeinato⁴. Diremo ai clienti che qualcosa è finito se siamo troppo indaffarati per portarglielo. Consiglieremo i piatti più costosi o più facili da preparare.



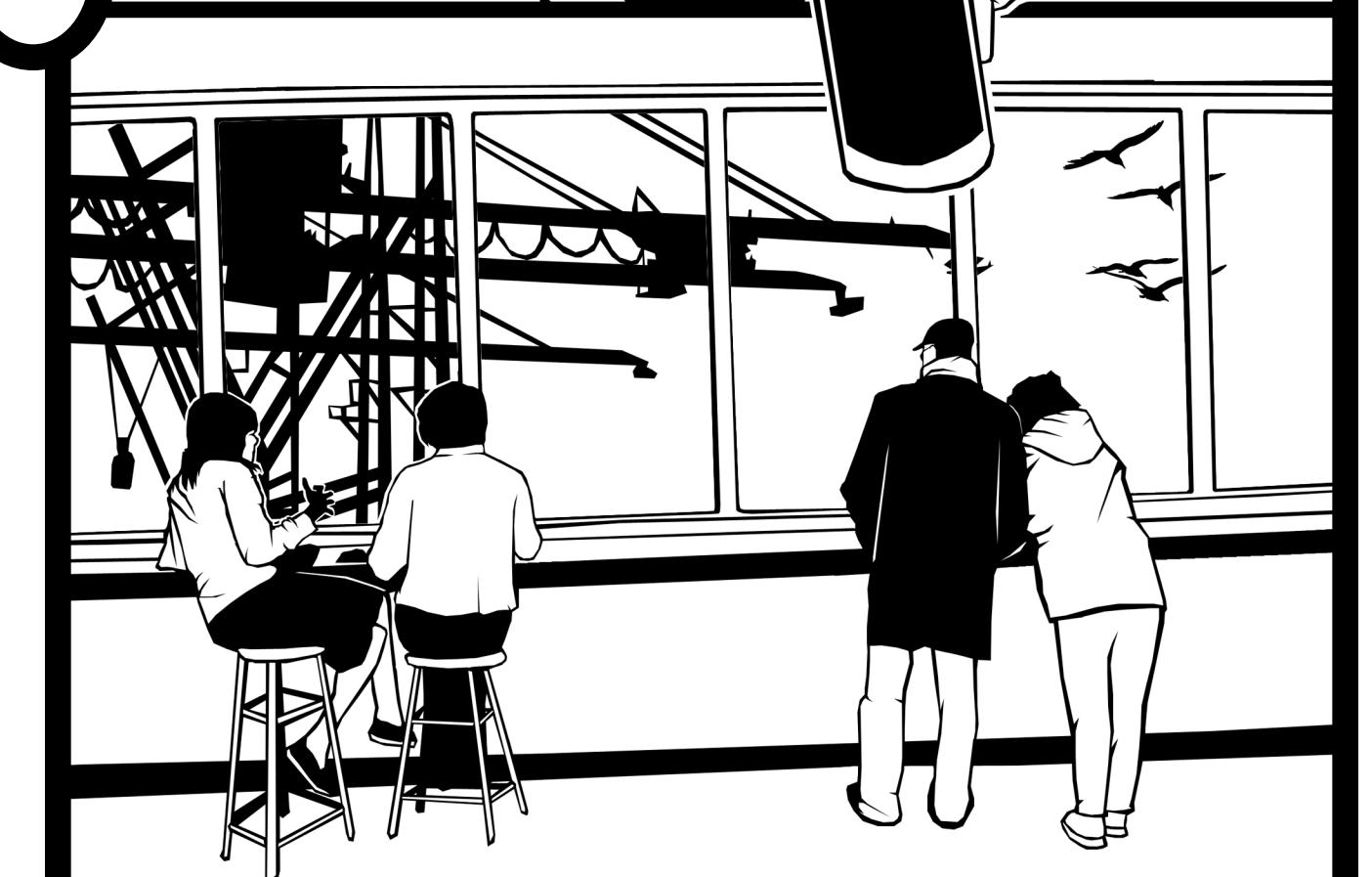
I clienti non hanno familiarità con il processo di produzione. Gran parte del lavoro di chi ha a che fare con il pubblico è fare in modo che i clienti si adeguino a quel processo. Diventiamo bravi a ricevere il loro ordine, farli mangiare e pagare quando lo vogliamo noi. I camerieri più bravi sono quelli che riescono a far ordinare a molti tavoli tanto da bere e da mangiare, farli mangiare e farli pagare velocemente e dare loro l'impressione di stare ordinando, mangiando e pagando al ritmo che preferiscono. Ciò è possibile perché il pasto è lineare, con un numero limitato di opzioni. Se vogliono il loro piatto cucinato in una maniera particolare o se non sono pronti a ordinare o pagare quando ci fermiamo al loro tavolo, ci stanno facendo lavorare di più. Iniziamo a farci dei pregiudizi non totalmente immotivati su quali tipi di clienti saranno difficili da gestire al ritmo della produzione o quali clienti daranno buone mance. La gente anziana e i bambini causano problemi. Turisti stranieri e uomini d'affari non lasciano buone mance. Muratori e, ovviamente, lavoratori di altri ristoranti lasciano buone mance.

27



Abbiamo le stesse caute conversazioni con i clienti all'infinito. Impariamo a riconoscerli in fretta e a dire loro quello che vogliono sentire. Flirtiamo e usiamo barzellette dette e stradette per fare sì che comprino di più, che mangino velocemente, e che ci lascino una buona mancia. Ma quando ci allontaniamo dal tavolo, o quando non possono sentirci, l'espressione gentile di faccia scompare velocemente.

28



I clienti sono anche una debolezza del ristorante. Il ristorante dipende da loro. Un cliente potrebbe lamentarsi con la direzione, ma potrebbe anche stare dalla nostra parte. I clienti hanno un contatto diretto con i lavoratori di un ristorante, e di solito piace loro pensare che questi lavoratori siano felici e trattati bene. A volte, possiamo usarli per fare delle pressioni sul management. Un picchetto di fronte a un ristorante allontana i clienti più facilmente di quanto un picchetto di fronte a un porto obblighi le aziende di trasporti a non utilizzarlo.