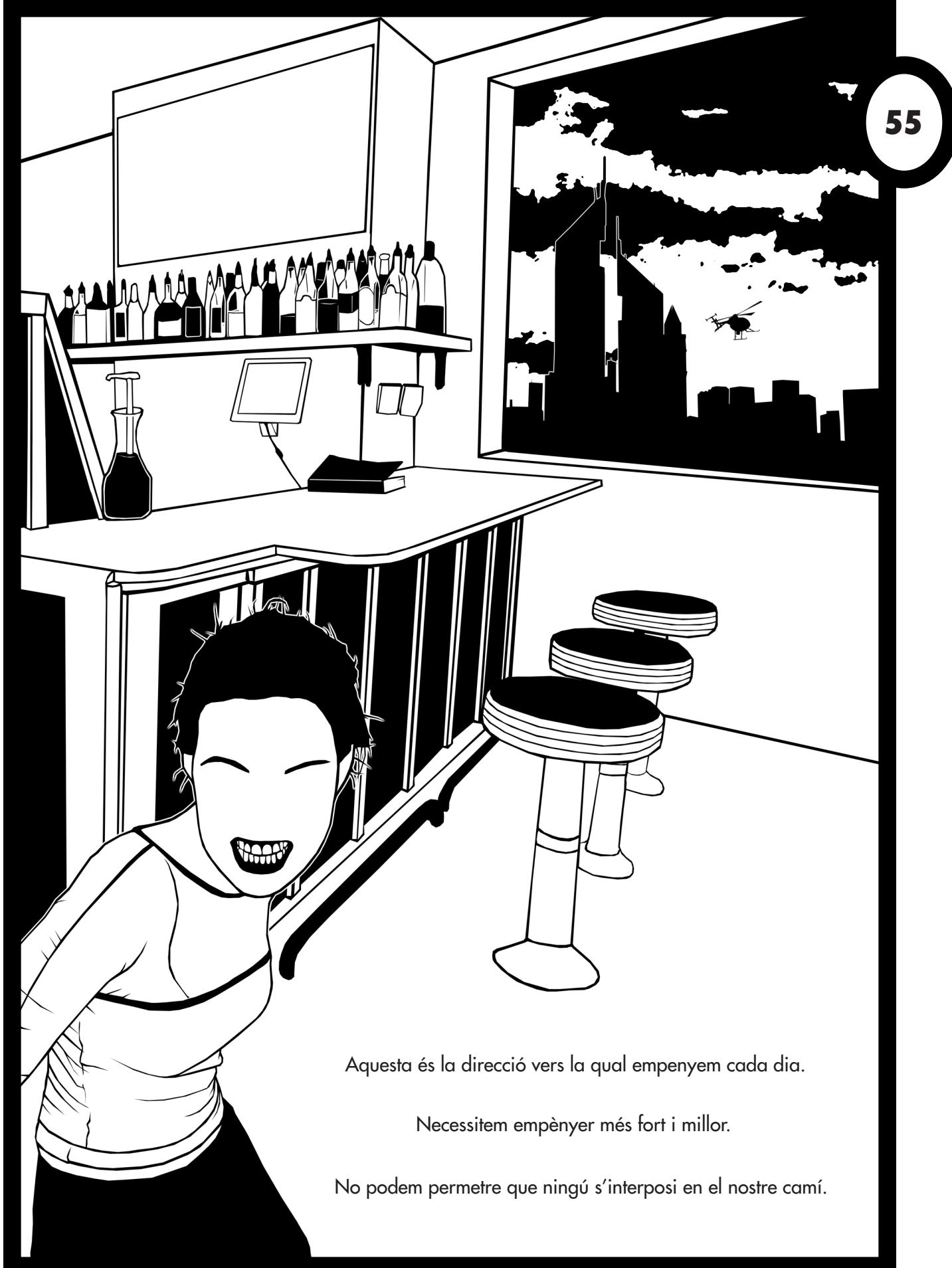


# **ABOLIM ELS RESTAURANTS**







Aquesta és la direcció vers la qual empenyem cada dia.

Necessitem empènyer més fort i millor.

No podem permetre que ningú s'interposi en el nostre camí.

# ABOLIM ELS RESTAURANTS

una crítica obrera de la indústria del servei alimentari

1 ..... PREFACI

COM ES MUNTA UN RESTAURANT:

- 5 ..... QUÈ ÉS UN RESTAURANT?
- 9 ..... EL PROCÉS DE PRODUCCIÓ
- 15 ... LA DIVISIÓ DEL TREBALL I L'ús DE MÀQUINES
- 21 ... INTENSITAT I ESTRÈS
- 23 ... PROPINES
- 25 ... CLIENTS
- 29 ... COERCIÓ I COMPETÈNCIA

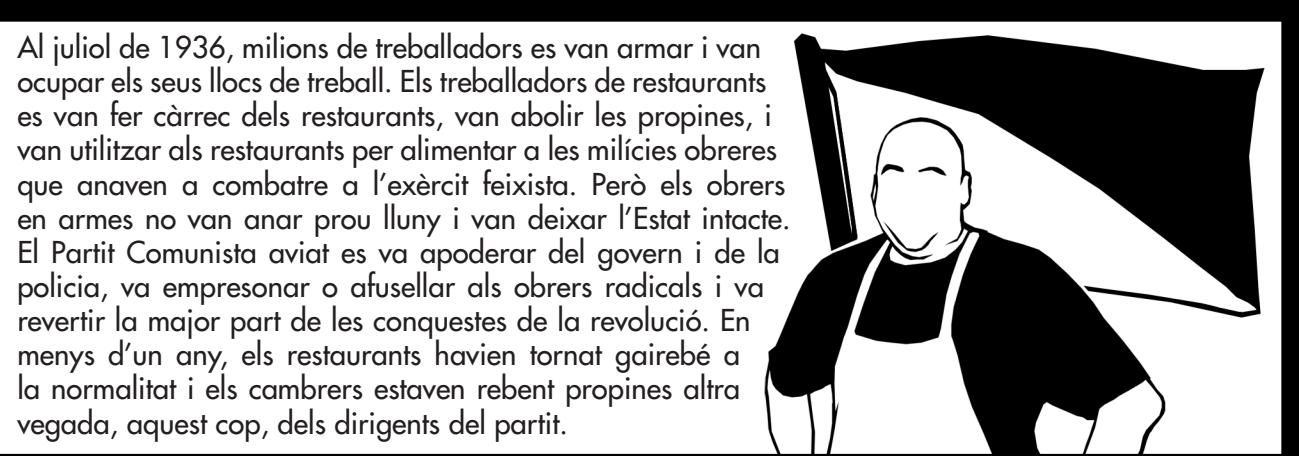
COM ES DESMUNTA UN RESTAURANT:

- 35 ... QUÈ VOLEN ELS TREBALLADORS
- 39 ... GRUPS DE TREBALL
- 43 ... ELS OBRERS, L'ADMINISTRACIÓ I LA GESTIÓ OBRERA
- 47 ... SINDICATS
- 51 ... UN MÓN SENSE RESTAURANTS

OOOOO

*"Quan t'hi pares a pensar, es fa estrany que milers de persones en una gran ciutat moderna passin el seu temps fregant plats en subterrànis infernalment caldejats. La pregunta que estic plantejant és per què les coses segueixen així— "a quins propòsits serveix, i qui vol que això continui..."*

George Orwell

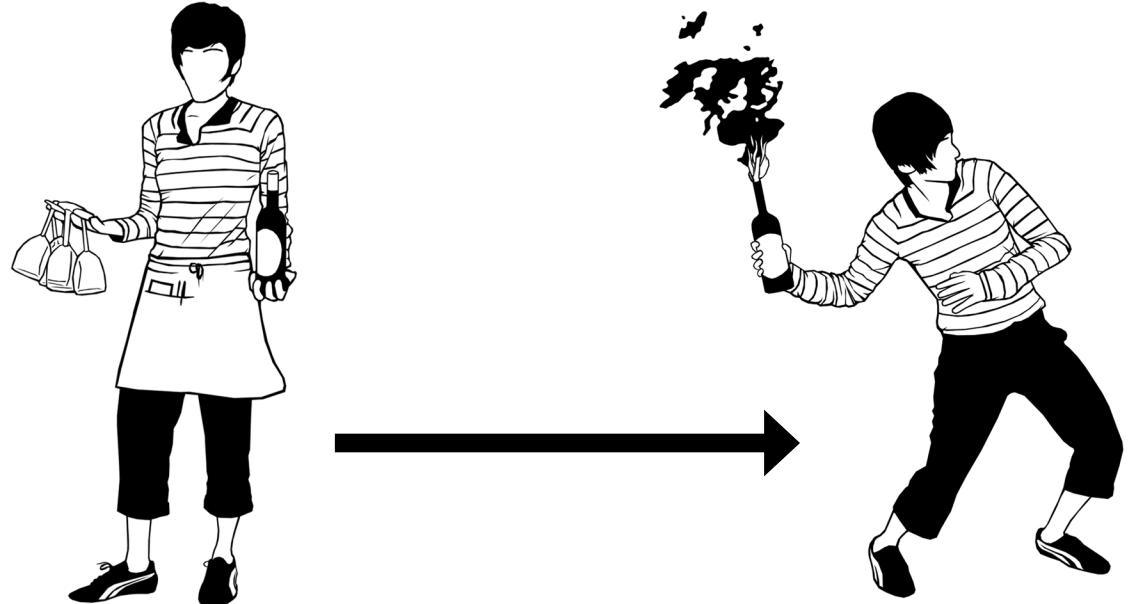


Cada vegada que ataquem a aquest sistema i no el destruïm, es transforma i al seu torn ens transforma a nosaltres i al terreny de la pròxima lluita. Les conquestes es tornen en contra nostra, i tornem a la mateixa situació d'abans—treballant assalariadament. El patró intenta mantenir-nos a la recerca de solucions individuals o solucions dintre d'un lloc de treball particular o d'un comerç particular. L'única forma que tenim d'alliberar-nos és ampliar i aprofundir la nostra lluita. Involucrar a treballadors d'altres llocs de treball, d'altres indústries i d'altres regions. Ataquem més i coses més fonamentals. El desig de destruir als restaurants es converteix en el desig de destruir a les condicions que creen els restaurants.

54

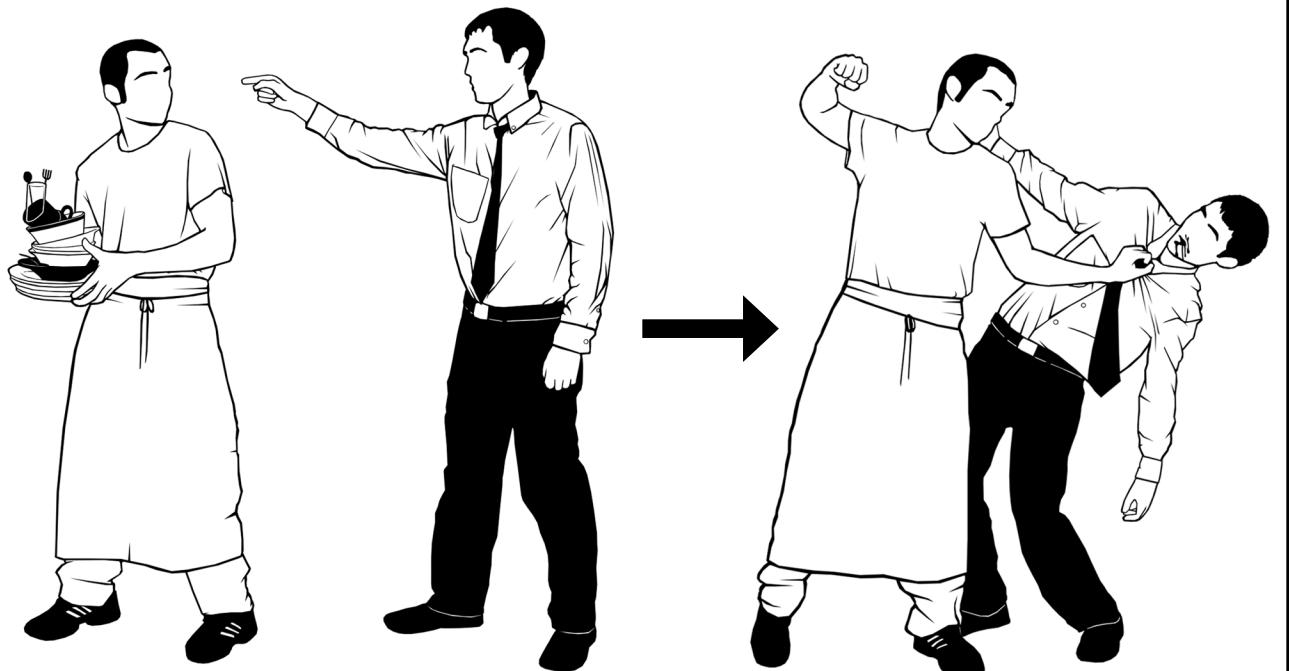
No estem lluitant solament per a una determinada representació política o per a un control sobre el procés de producció. La nostra lluita no és contra l'acte de tallar vegetals o rentar plats o servir cervesa o fins i tot servir menjar a altres persones. És contra la forma en què tots aquests actes són reunits en un restaurant, separats d'altres actes, convertits en part de l'economia i utilitzats per a expandir el capital. El punt de sortida i la meta d'aquest procés és una societat de capitalistes i de persones obligades a treballar per a ells. Volem acabar amb això. Volem destruir el procés de producció que ens resulta extern i contrari a nosaltres. Estem lluitant per a un món en el qual la nostra activitat productiva satisfaci les nostres necessitats i sigui una expressió de les nostres vides, no quelcom forçat sobre nosaltres a canvi d'un salari—un món on produïm directament per als altres i no per a vendre als altres. La lluita dels treballadors de restaurant és, en última instància, per a un món sense restaurants ni obrers.

Un restaurant és creat per i per al moviment de capital. Som introduïts en el procés de producció i convertits en obrers de restaurant mitjançant aquest moviment. Però nosaltres fem el menjar i el venem. El moviment dels diners del nostre patró no és més que la nostra activitat convertida en alguna cosa que ens controla. Per tal d'aconseguir que la vida sigui suportable, lluitem contra aquest procés, i contra els patrons que es beneficien d'ell.



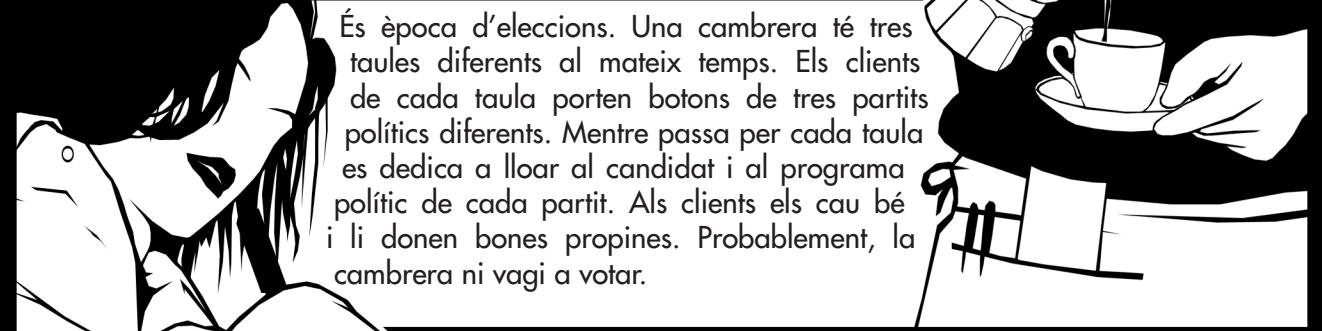
53

L'impuls de lluitar contra el treball i contra l'administració és immediatament col·lectiu. Lluitant contra les condicions de les nostres pròpies vides, ens adonem que altres persones estan fent el mateix. Si volem arribar a algun lloc, hem de lluitar colze a colze. Comencem a derrocar les divisions entre nosaltres i els prejudicis, les jerarquies, els sexismes i els racismes comencen a ser soscavats. Al construir confiança i solidaritat, ens tornem més audaços i combatius, se'ns obre tot un nou ventall de possibilitats. Ens tornem més organitzats, amb més confiança, més forts i més poderosos.

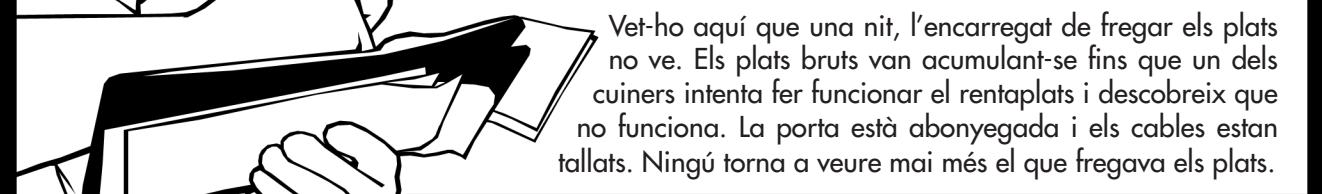


Els restaurants no són estratègics. No són l'eix central de la creació de valor en l'economia capitalista. Només són un camp de batalla en una guerra de classes internacional, de la qual tots en formem part, ens agradi o no.

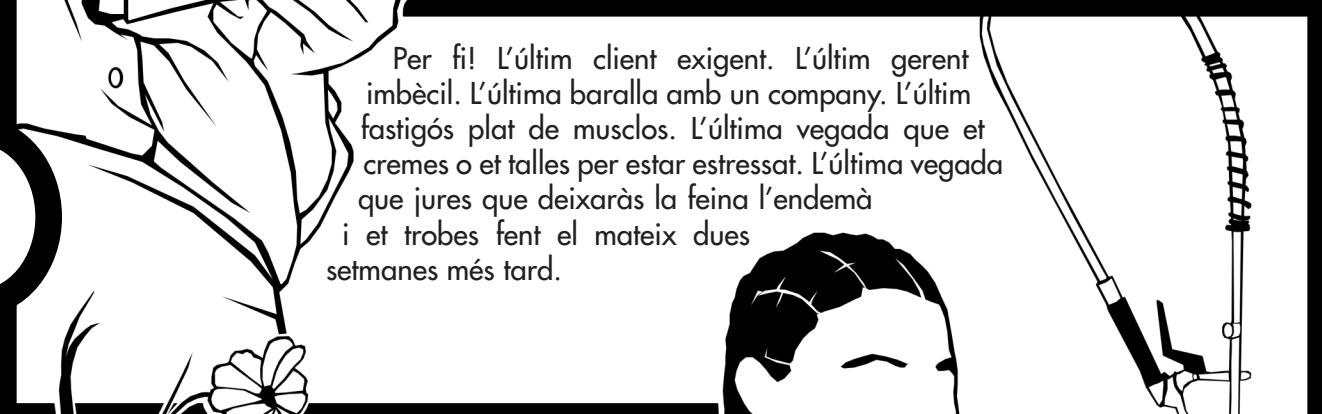
La mateixa cançó es repeteix una i altra vegada. Estàs omplint la mateixa tassa de cafè per a la parella de prop de la finestra, la mateixa parella en la seva segona cita. Els dònes el mateix somriure servicial de sempre, tornes a passar per davant dels mateixos adorns barats i et pares en el mateix lloc mirant al menjador. Darrere teu, l'ajudant de cuina extreu del plat d'un client una mantega reciclada i la torna a posar en una fiambra per a futures ocasions. Això va més enllà que un *déjà vu*.



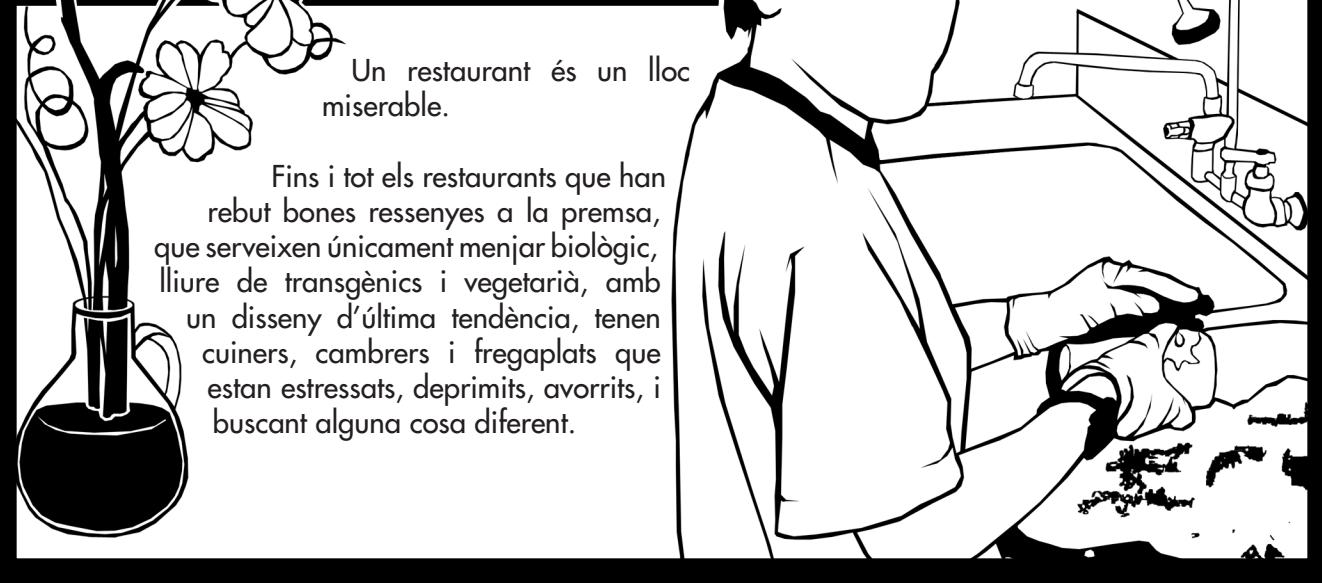
És època d'eleccions. Una cambrera té tres taules diferents al mateix temps. Els clients de cada taula porten botons de tres partits polítics diferents. Mentre passa per cada taula es dedica a lloar al candidat i al programa polític de cada partit. Als clients els cau bé i li donen bones propines. Probablement, la cambrera ni vagi a votar.



Vet-ho aquí que una nit, l'encarregat de fregar els plats no ve. Els plats bruts van acumulant-se fins que un dels cuiners intenta fer funcionar el rentaplats i descobreix que no funciona. La porta està abonyegada i els cables estan tallats. Ningú torna a veure mai més el que fregava els plats.

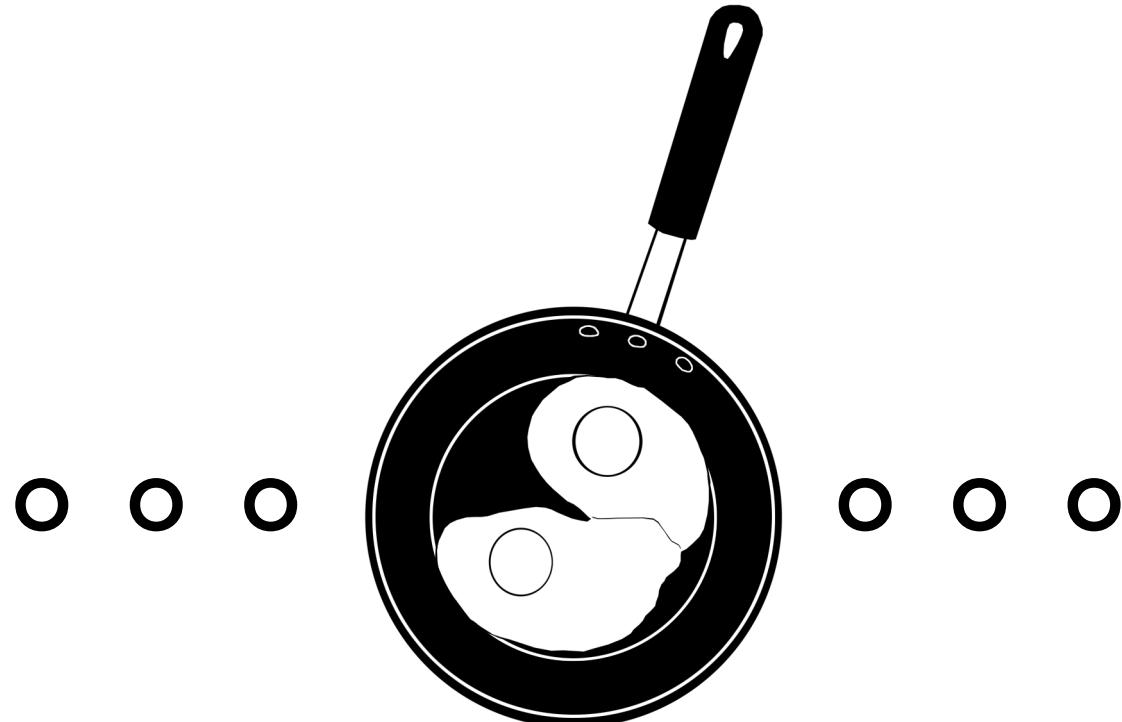


Per fi! L'últim client exigent. L'últim gerent imbècil. L'última baralla amb un company. L'últim fastigós plat de musclos. L'última vegada que et cremes o et talles per estar estressat. L'última vegada que jures que deixaràs la feina l'endemà i et trobes fent el mateix dues setmanes més tard.



Un restaurant és un lloc miserables.

Fins i tot els restaurants que han rebut bones ressenyes a la premsa, que serveixen únicament menjar biològic, lliure de transgènics i vegetarià, amb un disseny d'última tendència, tenen cuiners, cambrers i fregaplats que estan estressats, deprimits, avorrits, i buscant alguna cosa diferent.

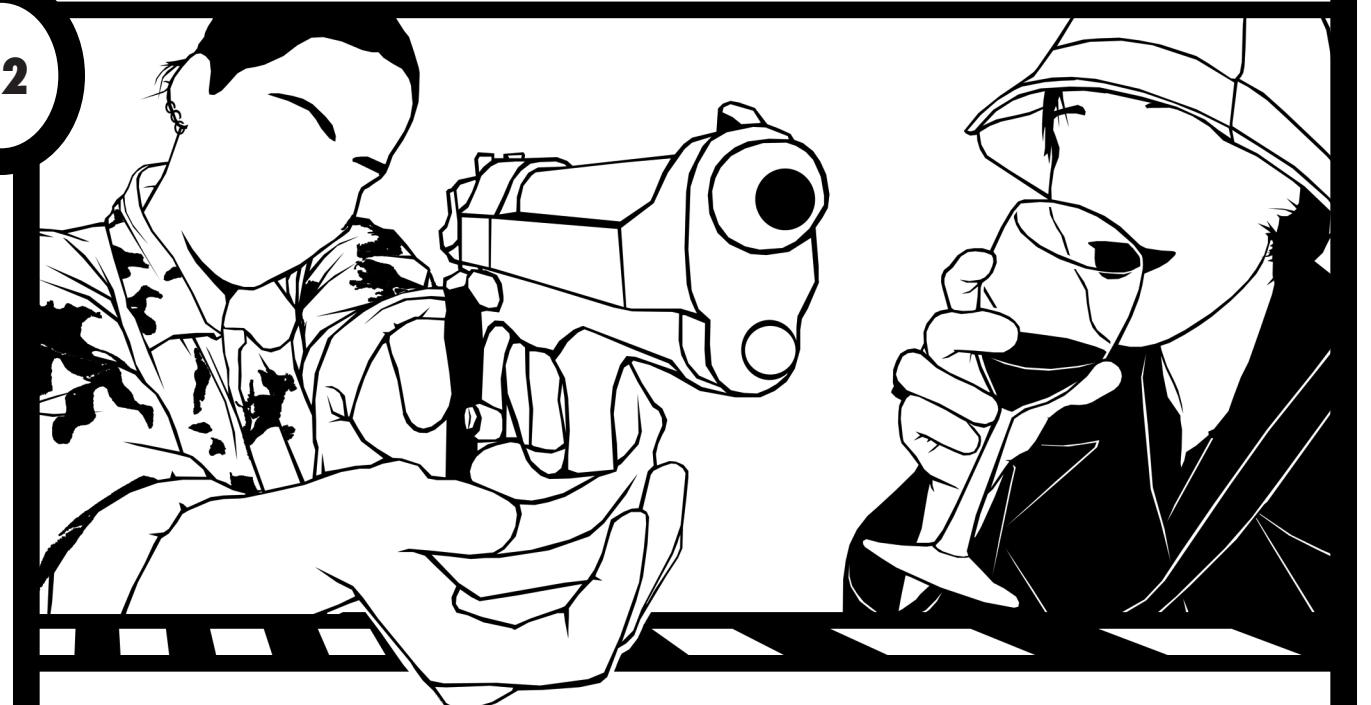


Les condicions que creen l'intens treball i l'intens avorriment en un restaurant són les mateixes que creen "la llei i l'ordre" i el desenvolupament en alguns països i les guerres, les fams i la pobresa en uns altres.

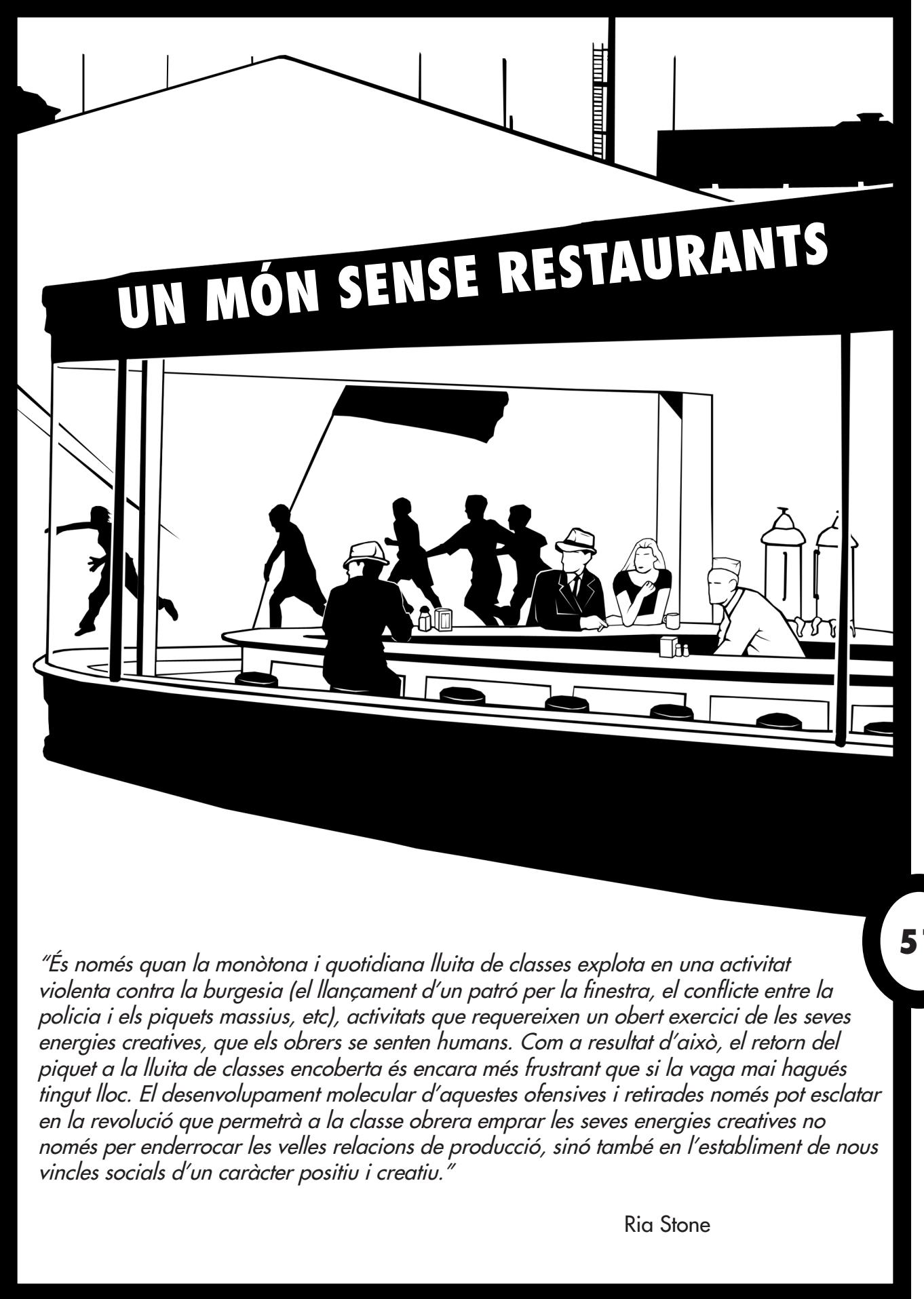
La lògica que posa als obrers els uns contra els altres, o la que ens liiga juntament amb l'administració en un restaurant, és la mateixa lògica darrere dels drets dels ciutadans i la deportació dels "il-legals".

El món que necessita democràcies, dictadures, terroristes i policia també necessita bons sopars, menjar ràpid, cambrers i cuiners.

52



Les pressions que sentim en la vida quotidiana són les mateixes que sorgeixen en les crisis i els desastres que interrompen la vida quotidiana. Sentim el pes del capital dels nostres patrons que vol moure's i expandir-se.



51

*"És només quan la monòtona i quotidiana lluita de classes explota en una activitat violenta contra la burgesia (el llançament d'un patró per la finestra, el conflicte entre la policia i els piquets massius, etc), activitats que requereixen un obert exercici de les seves energies creatives, que els obrers se senten humans. Com a resultat d'això, el retorn del piquet a la lluita de classes encoberta és encara més frustrant que si la vaga mai hagués tingut lloc. El desenvolupament molecular d'aquestes ofensives i retirades només pot esclatar en la revolució que permetrà a la classe obrera emprar les seves energies creatives no només per enderrocar les velles relacions de producció, sinó també en l'establiment de nous vincles socials d'un caràcter positiu i creatiu."*

Ria Stone

## COM ES MUNTA UN RESTAURANT

*"No es pot fer una truita sense trencar cap ou."*

Maximilian Robespierre

# QUÈ ÉS UN RESTAURANT?

“No hi ha res millor que un dinar gratis.”

popularitzat per Milton Friedman

5

Els sindicats es van convertir en negociadors institucionalitzats entre l'administració i els obrers. Es barallen per mantenir aquesta posició. Els organitzen als obrers i ens mobilitzen contra l'administració d'una forma controlada. Necessiten els diners de les quotes i els contractes. Però quan el descontentament dels obrers queda fora del seu control, el combaten. Són burocràcies que intenten mantenir-se a si mateixes. Els obrers d'avui en dia poden voler estar en els sindicats, de la mateixa manera que volem a un bon advocat, però no veiem als sindicats com a propis i sovint som tan escèptics d'ells com dels polítics o de les sectes esquerranistes.



La història del moviment sindical no és una excepció en la història. És una dinàmica que podem veure reiteradament en les lluites sindicals. Una vegada i una altra, les noves generacions d'obrers construeixen sindicats. Els moviments de base transformen als sindicats des de dins. Els nous dirigents sindicals radicals substitueixen als més antics, però quan són posats en la mateixa posició, sota les mateixes pressions, reaccionen de la mateixa manera. D'aquesta forma, la burocràcia és rejuvenida. De vegades, la lluita per “reformar el nostre sindicat” fins i tot deixa de banda la lluita contra el patró. Mentrestant, la producció continua de manera bastant rendible.

50

Totes aquestes coses poden veure's en els sindicats de restaurants, però no tan dramàticament com en altres sindicats. La majoria de les vegades, els amos dels restaurants han tingut èxit aixafant ja de bon començament les campanyes de sindicalització.

Els sindicats estan construïts pels obrers, però no són els obrers. Els sindicats representen als obrers com obrers dintre del procés de treball. Poden convocar vagues, i fins i tot violar les lleis, però tan el seu punt de partida com el seu punt final es basa en tenir-nos treballant assalariadament. A vegades i en certs llocs, pot ser que ens ajudin a guanyar millors salariis i condicions laborals. La meitat de les vegades s'oposen fins i tot a les lluites més moderades. I en definitiva, són un obstacle en el nostre camí.

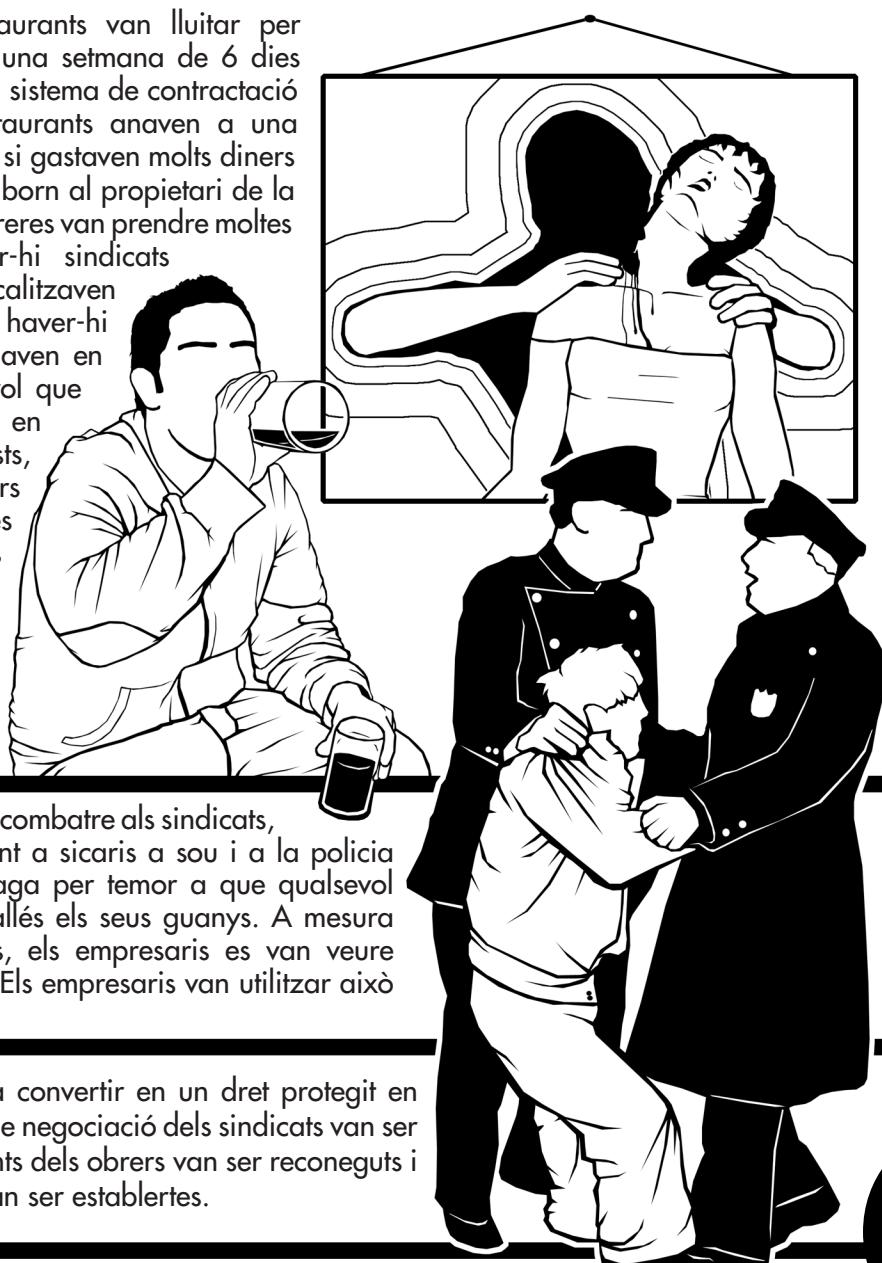


Antics treballadors de restaurants van lluitar per la jornada de 10 hores en una setmana de 6 dies laborals i l'abolició de l'antic sistema de contractació (on els treballadors de restaurants anaven a una cafeteria i se'ls donava feina si gastaven molts diners en begudes o pagaven un suborn al propietari de la cafeteria). Aquestes lluites obreres van prendre moltes formes diferents. Va haver-hi sindicats del gremi que només sindicalitzaven a cambrers i cuiners. Va haver-hi sindicats industrials que afiliaven en el mateix sindicat a qualsevol que treballés en un restaurant o en un hotel. Alguns d'aquests, com la Industrial Workers of the World, fins i tot es negaven a signar contractes amb l'empresari. També va haver-hi accions de treballadors de restaurants que no estaven en cap sindicat ni en qualsevol altra organització.

Al principi, els empresaris van combatre als sindicats, contractant esquirols i utilitzant a sicaris a sou i a la policia per colpejar als obrers en vaga per temor a que qualsevol representació dels obrers retallés els seus guanys. A mesura que van créixer els sindicats, els empresaris es van veure obligats a negociar amb ells. Els empresaris van utilitzar això per al seu propi benefici.

Afiliar-se a un sindicat es va convertir en un dret protegit en molts llocs. Els procediments de negociació dels sindicats van ser escrits en lleis. Els representants dels obrers van ser reconeguts i tot un seguit de conquestes van ser establertes.

Les quotes del sindicat van ser cobrades directament dels salariats dels obrers. Això tenia el propòsit de fer més fàcil l'organització de tots els obrers d'una empresa determinada, però també va servir per a fer al sindicat menys dependent dels seus membres. Els sindicats van desenvolupar una burocràcia de personal remunerat i organitzadors. El tenir personal remunerat significava que els activistes sindicals i els negociadors no podien ser objecte de fustigació o acomiadament per l'administració. També va significar que no podien ser fàcilment controlats pels obrers. El personal remunerat no està per la feina. Tenen interessos diferents o fins i tot en conflicte directe amb els que tenen els treballadors. El contracte, pel qual s'havia lluitat tant, sovint incloïa guanys reals per als obrers. Els empresaris van concedir salariats més alts, major seguretat i millors condicions a canvi d'una garantia de no fer vaga mentre durés un contracte. L'administració va acordar pagar més, i renunciar a una part del seu control per tal de mantenir la producció ininterrompuda. El sindicat s'encarregava de fer complir el contracte als obrers.

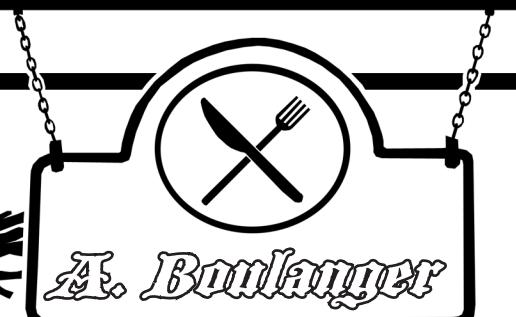


49

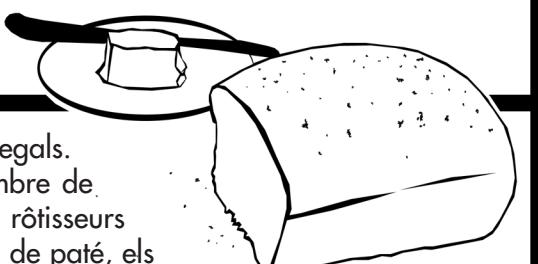
Avui en dia seria difícil d'imaginar un món sense restaurants. Les condicions que creen als restaurants existeixen arreu del món i sembla ser gairebé naturals. Ens resulta difícil imaginar-nos altres mètodes d'alimentar-se per a les persones (a part d'anar al supermercat, és clar). Però els restaurants, igual que la democràcia parlamentària, l'Estat, o la policia professional, són un invent del món capitalista modern.

6

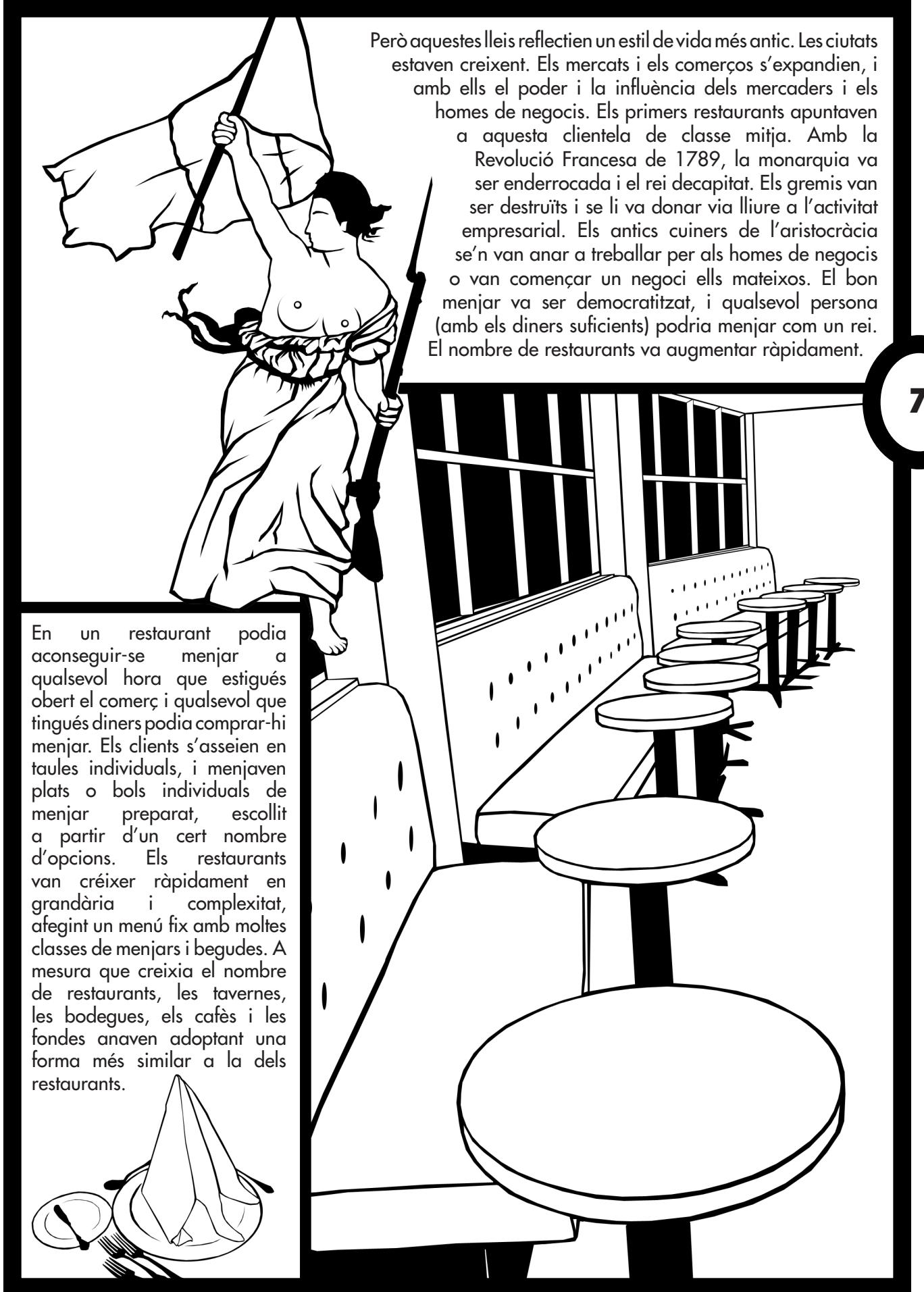
Els primers restaurants van començar a aparèixer a París a la dècada de 1760, i encara en la dècada de 1850, París albergava a la majoria de restaurants del món. Al principi, només venien petits guisats de carn anomenats "restaurants", el propòsit dels quals era restaurar la salut de les persones malaltes.



Abans d'això, ningú sortia a menjar fora tal i com es fa actualment. Els aristòcrates tenien servents que cuinaven per a ells. I la resta de la gent, que en la seva major part eren camperols, menjaven a casa seva. Hi havia fondes per als viatgers on els menjars estaven inclosos en el preu de la cambra i l'amo i els seus hostes s'asseien a menjar en la mateixa taula. Hi havia proveïdors que preparaven àpats per a les noces, els funerals i altres ocasions especials. Hi havia tavernes, bodegues, cafès i fleques en els locals de les quals es podien consumir tipus específics de menjar i beguda. Però no hi havia restaurants.



En part, això es devia al fet que els restaurants haurien estat il·legals. El menjar era elaborat per artesans organitzats en un nombre de gremis altament especialitzats. Hi havia els xarcuters, els rôtisseurs (que preparaven carn rostida i aus de corral), els fabricants de paté, els fornells, els fabricants de vinagre, els pastissers, etc. Segons la llei, tan sols a un mestre xarcuter se li permetia fer embotit, a tots els altres els hi era prohibit. En el millor dels casos, una família o grup d'artesans en particular podia obtenir un permís del rei per a produir i vendre unes poques categories diferents de menjar.

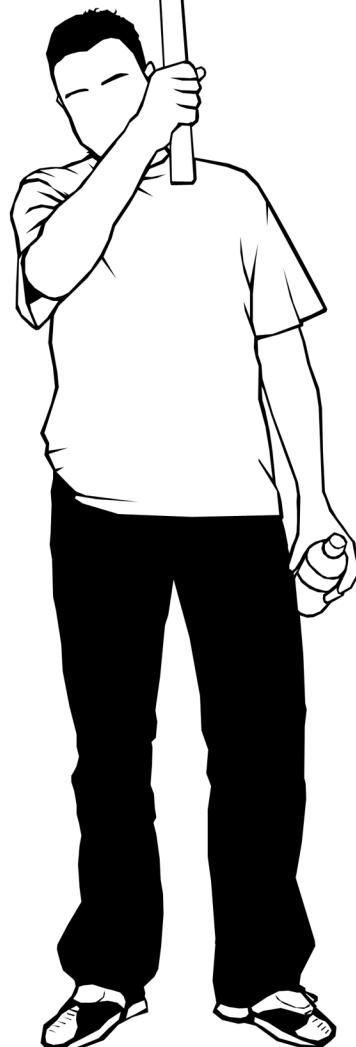


A mesura que la nostra lluita contra els restaurants s'enforteix i busquem formes de lluita més visibles, apareixen els sindicats. Generalment, els restaurants no han sigut mai sindicalitzats. I en aquells restaurants on han existit, han seguit el mateix camí que els sindicats d'altres indústries, però amb menys èxit.



A més, malgrat hi hagi restaurants a tot arreu, i representen un gran volum de l'activitat econòmica, no són un sector decisiu. Si un restaurant fa vaga, això no crea un efecte perturbador per a altres sectors de l'economia. Si els camioners fan vaga, no només es perjudica el negoci de l'empresa de transport, sinó també el dels magatzems, el dels centres comercials i el de tots aquells que depenguin dels productes que transporten els camioners. Si un restaurant fa vaga, el principal efecte és que els altres restaurants de la zona faran un mica més de diners. Això ens posa en una posició feble i significa que és menys probable que els patrons acordin pagar salari més alt a canvi d'una producció garantida, tal i com passa en altres indústries més decisives.

# SINDICATS



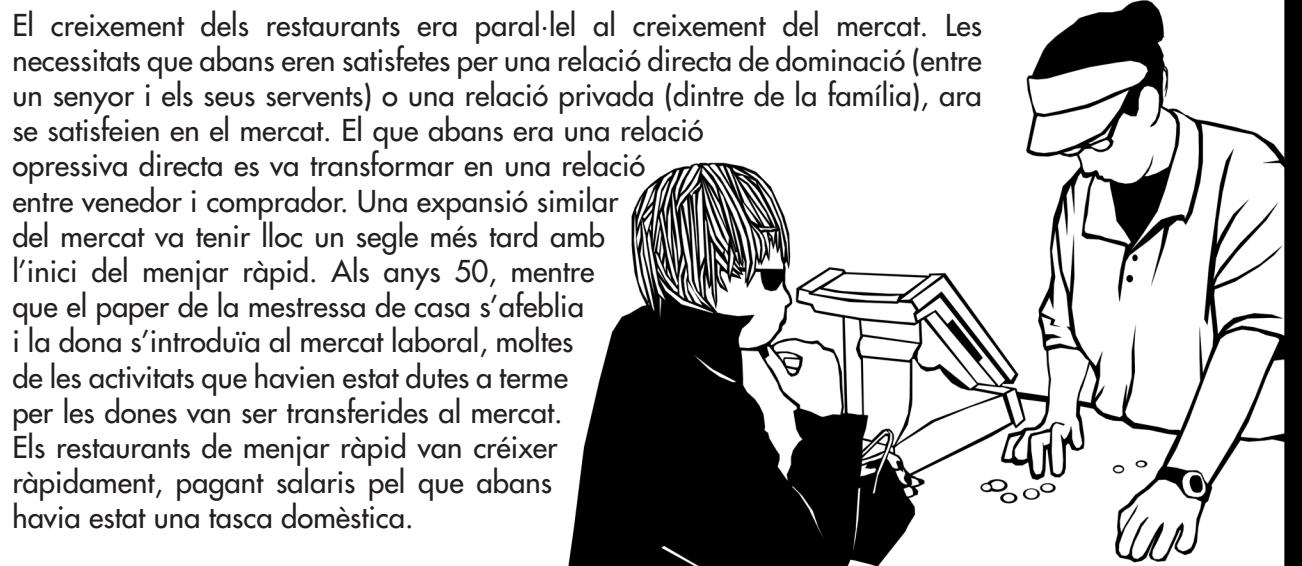
*"La representació de la classe obrera s'ha convertit en enemiga de la classe obrera."*

Guy Debord

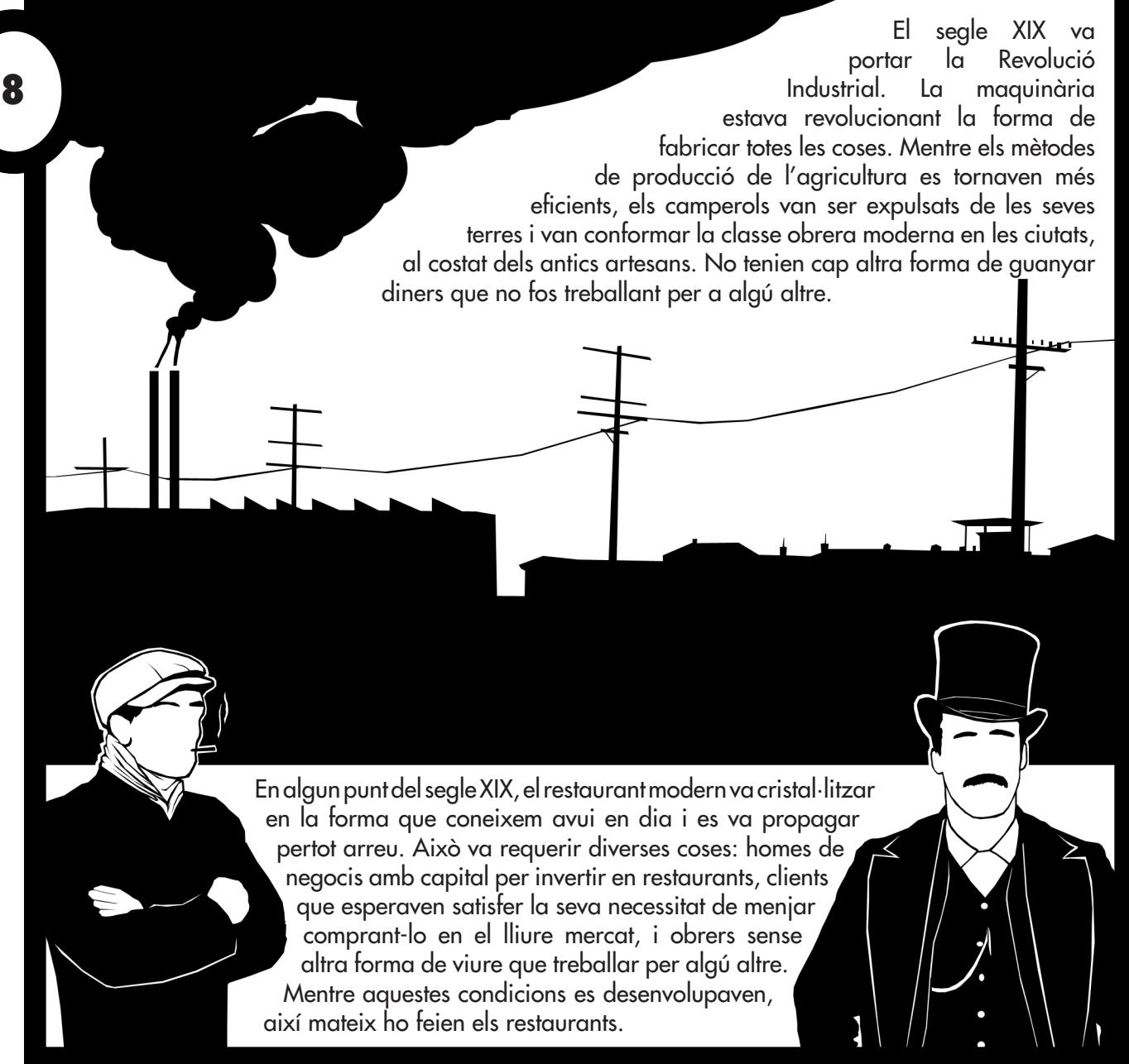
47



El creixement dels restaurants era paral·lel al creixement del mercat. Les necessitats que abans eren satisfetes per una relació directa de dominació (entre un senyor i els seus servents) o una relació privada (dintre de la família), ara se satisfeien en el mercat. El que abans era una relació opressiva directa es va transformar en una relació entre venedor i comprador. Una expansió similar del mercat va tenir lloc un segle més tard amb l'inici del menjar ràpid. Als anys 50, mentre que el paper de la mestressa de casa s'afeblia i la dona s'introduïa al mercat laboral, moltes de les activitats que havien estat dutes a terme per les dones van ser transferides al mercat. Els restaurants de menjar ràpid van créixer ràpidament, pagant salariis pel que abans havia estat una tasca domèstica.



8



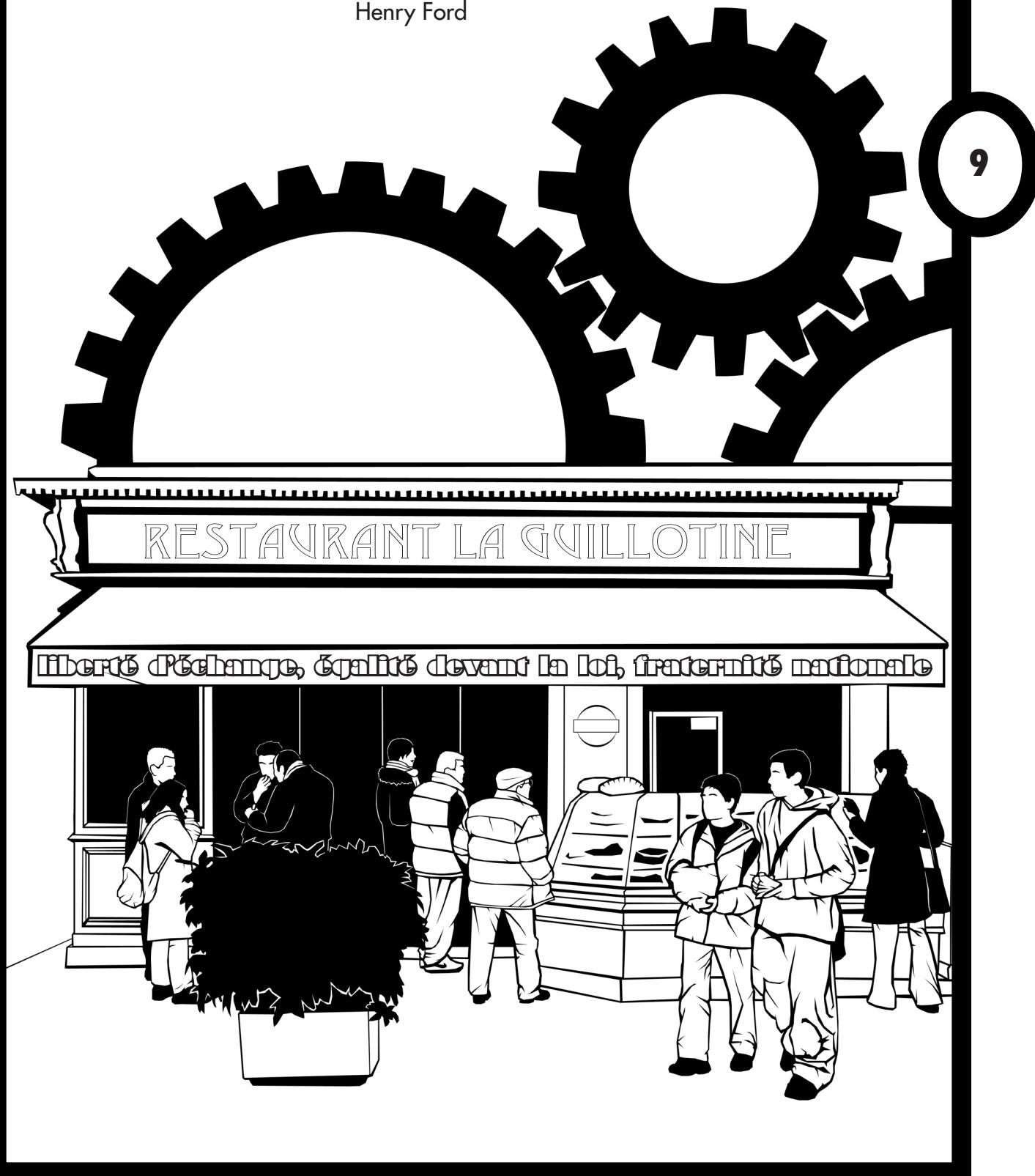
En algun punt del segle XIX, el restaurant modern va cristal·litzar en la forma que coneixem avui en dia i es va propagar pertot arreu. Això va requerir diverses coses: homes de negocis amb capital per invertir en restaurants, clients que esperaven satisfer la seva necessitat de menjar comprant-lo en el lliure mercat, i obrers sense altra forma de viure que treballar per algú altre.

Mentre aquestes condicions es desenvolupaven, així mateix ho feien els restaurants.

# EL PROCÉS DE PRODUCCIÓ

*"Els diners són com un braç o una cama —els utilitzes o els perds."*

Henry Ford

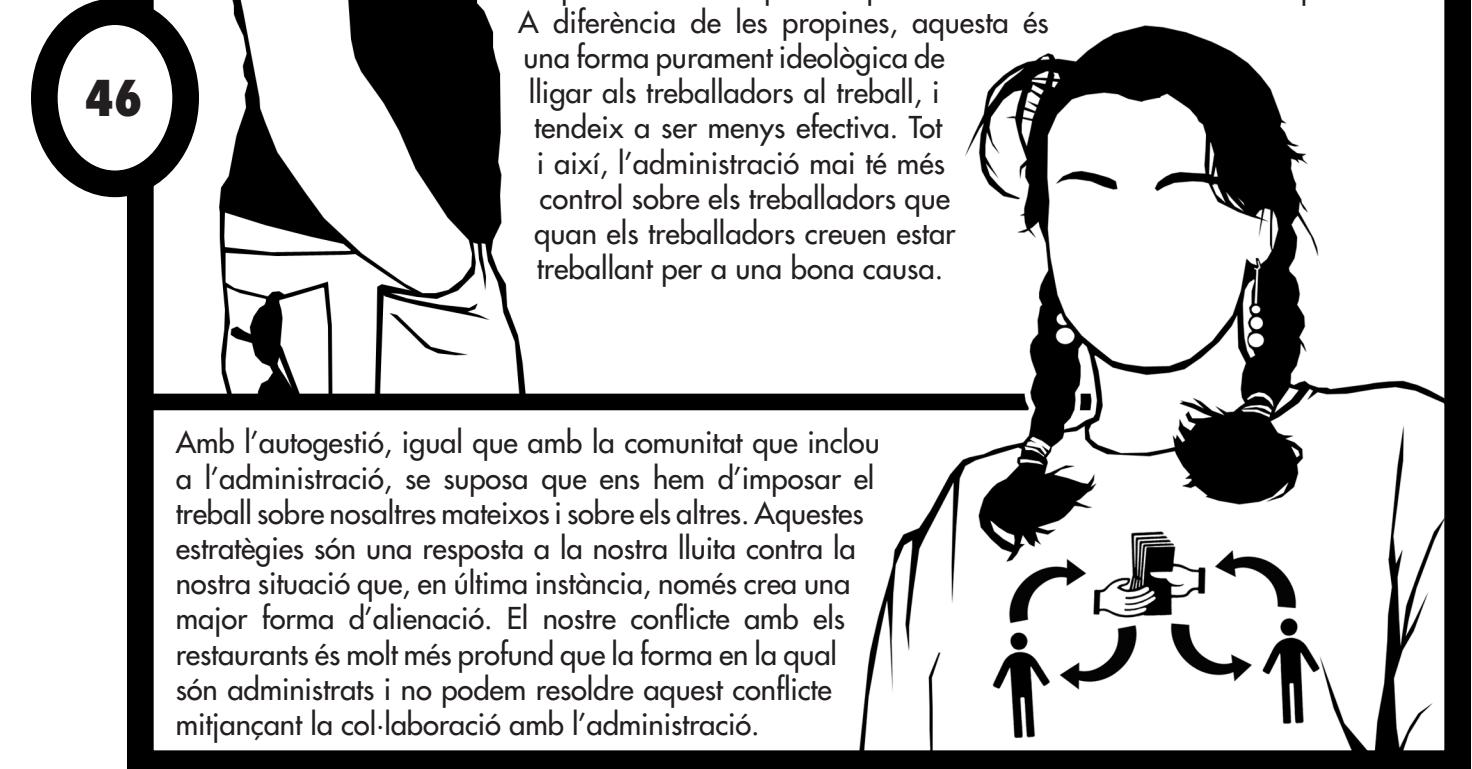


Més comú que l'autogestió, és que l'administració respongui a la lluita dels treballadors intentant crear una espècie de comunitat en el restaurant. Ells saben que els seus treballadors intentaran formar grups. En lloc de fomentar l'aïllament i els prejudicis, fomenten la comunitat—una comunitat que inclou a l'administració del restaurant. Això és especialment comú en els petits restaurants, on els treballadors fins i tot poden tenir llaços familiars entre si i amb l'administració. El patró pot explicar les dificultats que comporta dirigir el negoci, sobretot per a un petit restaurant independent com el seu. El patró pot ser gai o una dona o d'una minoria ètnica i intentar crear una espècie de comunitat sobre la base d'aquesta identitat. El restaurant podrà no vendre determinades marques, podrà limitar-se a vendre els aliments de "comerç just", biològics o vegetarians.



Sigui quina sigui la comunitat, el seu objectiu és minimitzar la lluita de classes. La idea és que en lloc de defensar els nostres propis interessos, la qual cosa ens posaria en conflicte amb l'administració, hauríem de tenir en compte el punt de vista de l'administració. Nosaltres podem tenir problemes, però el nostre patró també té problemes, i hem d'arribar a algun tipus de compromís—un compromís que acaba amb nosaltres treballant per a ells.

A diferència de les propines, aquesta és una forma purament ideològica de lligar als treballadors al treball, i tendeix a ser menys efectiva. Tot i així, l'administració mai té més control sobre els treballadors que quan els treballadors creuen estar treballant per a una bona causa.



Amb l'autogestió, igual que amb la comunitat que inclou a l'administració, se suposa que ens hem d'imposar el treball sobre nosaltres mateixos i sobre els altres. Aquestes estratègies són una resposta a la nostra lluita contra la nostra situació que, en última instància, només crea una major forma d'alienació. El nostre conflicte amb els restaurants és molt més profund que la forma en la qual són administrats i no podem resoldre aquest conflicte mitjançant la col·laboració amb l'administració.

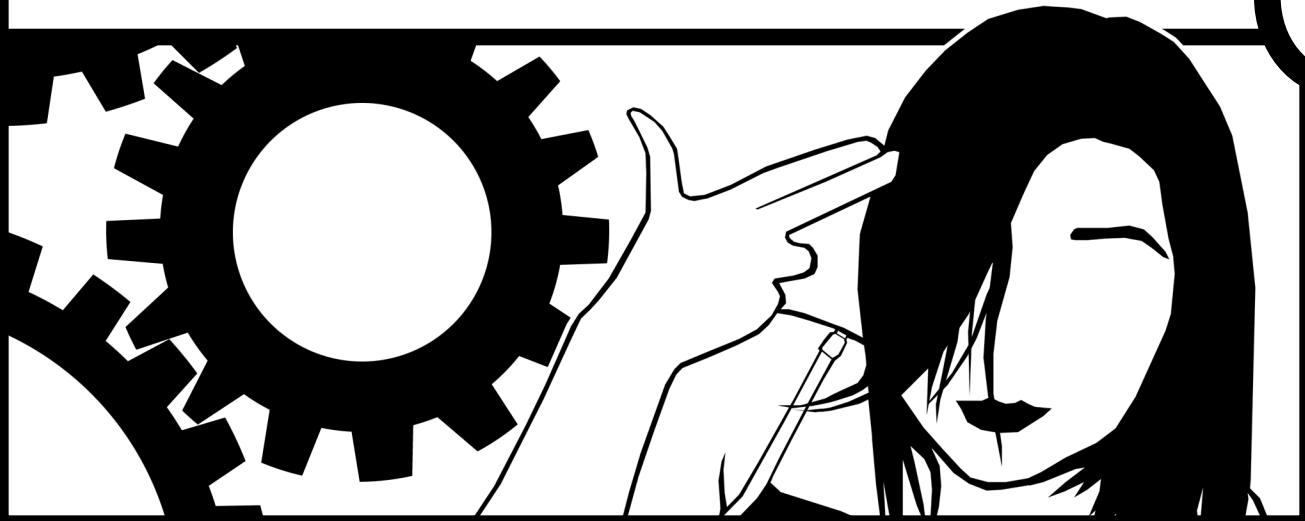


Alguns treballadors de restaurant han construït una ideologia a partir de la lluita sobre la forma de dur a terme el treball. Van crear restaurants cooperatius on no hi ha patró i prenen les decisions administratives ells mateixos. En aquests restaurants, els treballadors ja no estan sota el poder arbitrari d'un patró. Sovint eliminen parts de la divisió del treball i dels pitjors aspectes de l'atenció al client. Sovint venen menjar vegà, vegetarià, biològic, de "comerç just", o aliments conreats localment.

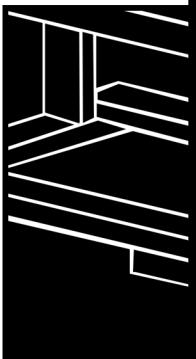
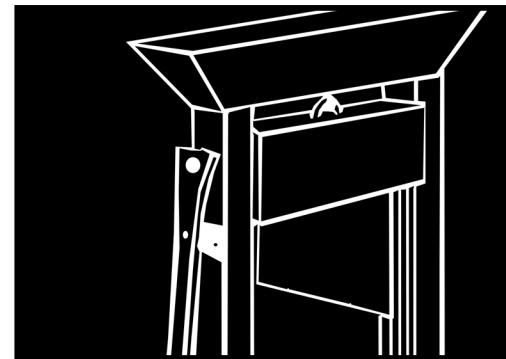


Al mateix temps, s'obliden que la divisió del treball es deu al fet que ajuda a fer diners de manera més eficient. El patró no és un imbecil sense motiu. El patró està sota una forta pressió que ve de fora del restaurant, ha de mantenir els seus diners en moviment fent més diners. Ell ha de competir i obtenir un benefici, o el seu negoci no sobreviurà. Els treballadors d'un restaurant col·lectiu, com les petites empreses familiars, no han eliminat al patró. Simplement han fusionat la posició del patró i del treballador en una sola. No importa els ideals que tinguin, el restaurant encara està atrapat a dins de l'economia. El restaurant només pot seguir existint si obté beneficis econòmics. El treball segueix sent estressant i repetitiu, la diferència és que ara els administradors són els mateixos treballadors. Han d'imposar-se el treball a si mateixos i als altres. Això significa que els treballadors dels restaurants autogestionats sovint treballen més temps i més dur, i fins i tot cobren menys que els dels restaurants regulars. O això o no guanyen prou beneficis com per seguir existint durant gaire més temps.

45

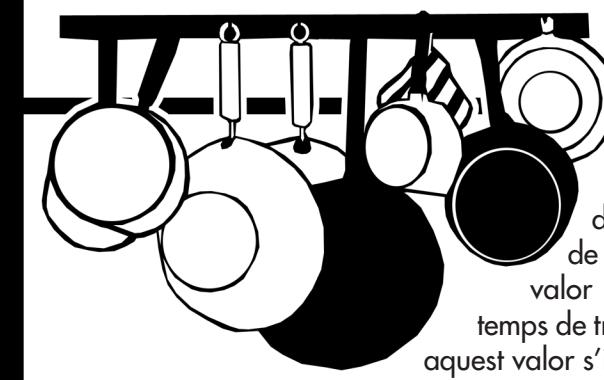


Els clients en un restaurant veuen un menjar—un plat preparat per a ser consumit en el local. També veuen un lloc per sortir i socialitzar-se, un lloc semi-públic, un lloc on fer negocis, celebrar aniversaris o quedar amb una cita. Els clients compren menjar, però també compren l'ambient, la cultura, l'experiència de menjar en un restaurant. Als clients els agraden els restaurants. Ells són els consumidors.



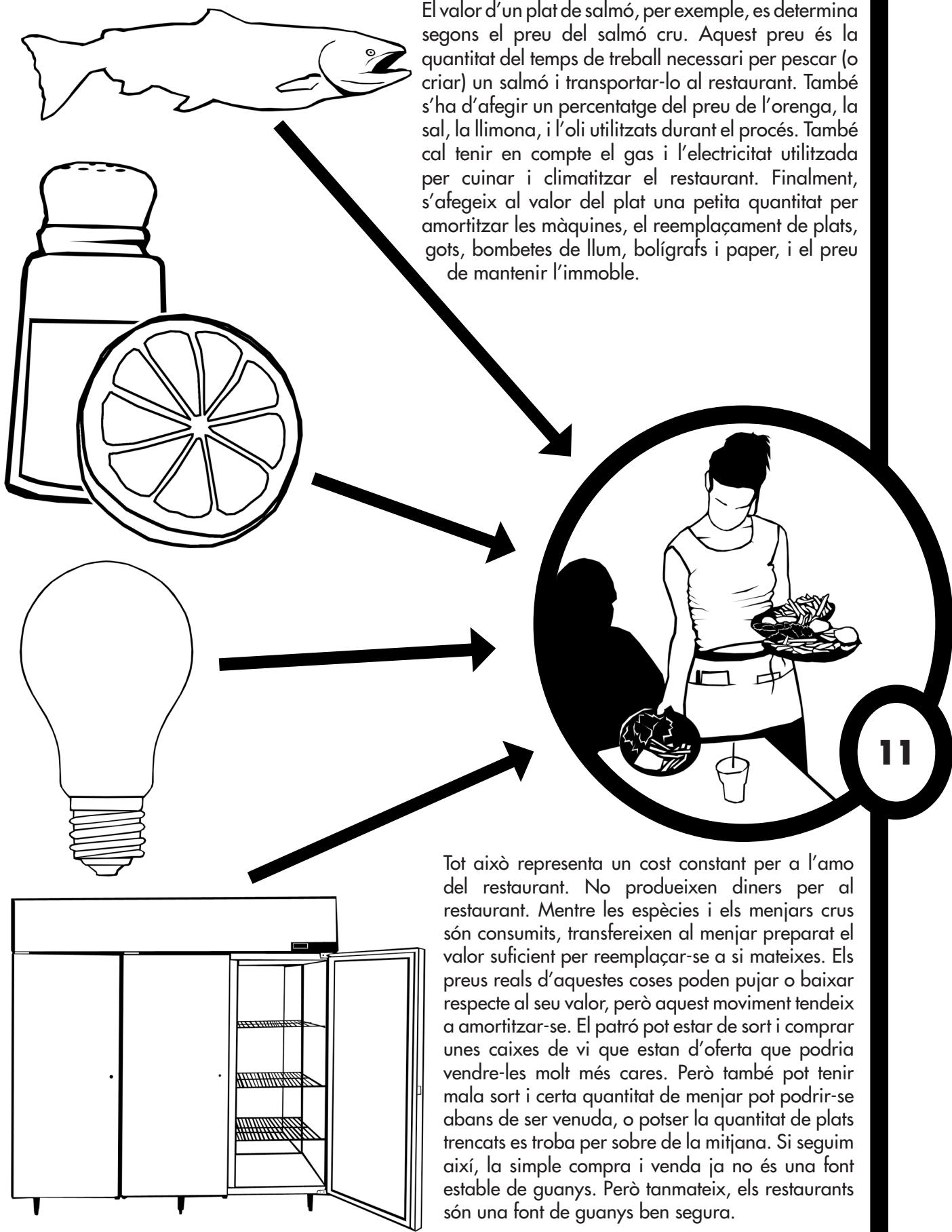
10

L'amo del restaurant és el venedor. Ell és qui realment està a càrrec del procés de producció, i el que ofereix per vendre tendeix a donar forma a les demandes dels clients. L'amo del restaurant no porta el seu negoci endavant perquè li agradi alimentar a la gent. Ho fa per guanyar diners. Potser l'amo era un cuiner o un cambrer que va anar ascendint posicions. O potser va néixer amb diners i mai va tenir experiència laboral en restaurants. En tot cas, quan els amos de restaurant inicien el seu propi negoci, busquen una cosa: fer diners.



Compren forns, refrigeradors, casseroles, olles, gots, tovallons, plats, coberts, taules, cadires, vi, licor, equip de neteja, menjars crus i envasats, oli, espècies i la resta de coses necessàries per dirigir un restaurant modern. El valor d'aquestes coses està determinat per la quantitat de temps de treball necessari per produir-les. Mentre són consumides, aquest valor s'incorpora al valor del menjar del restaurant.

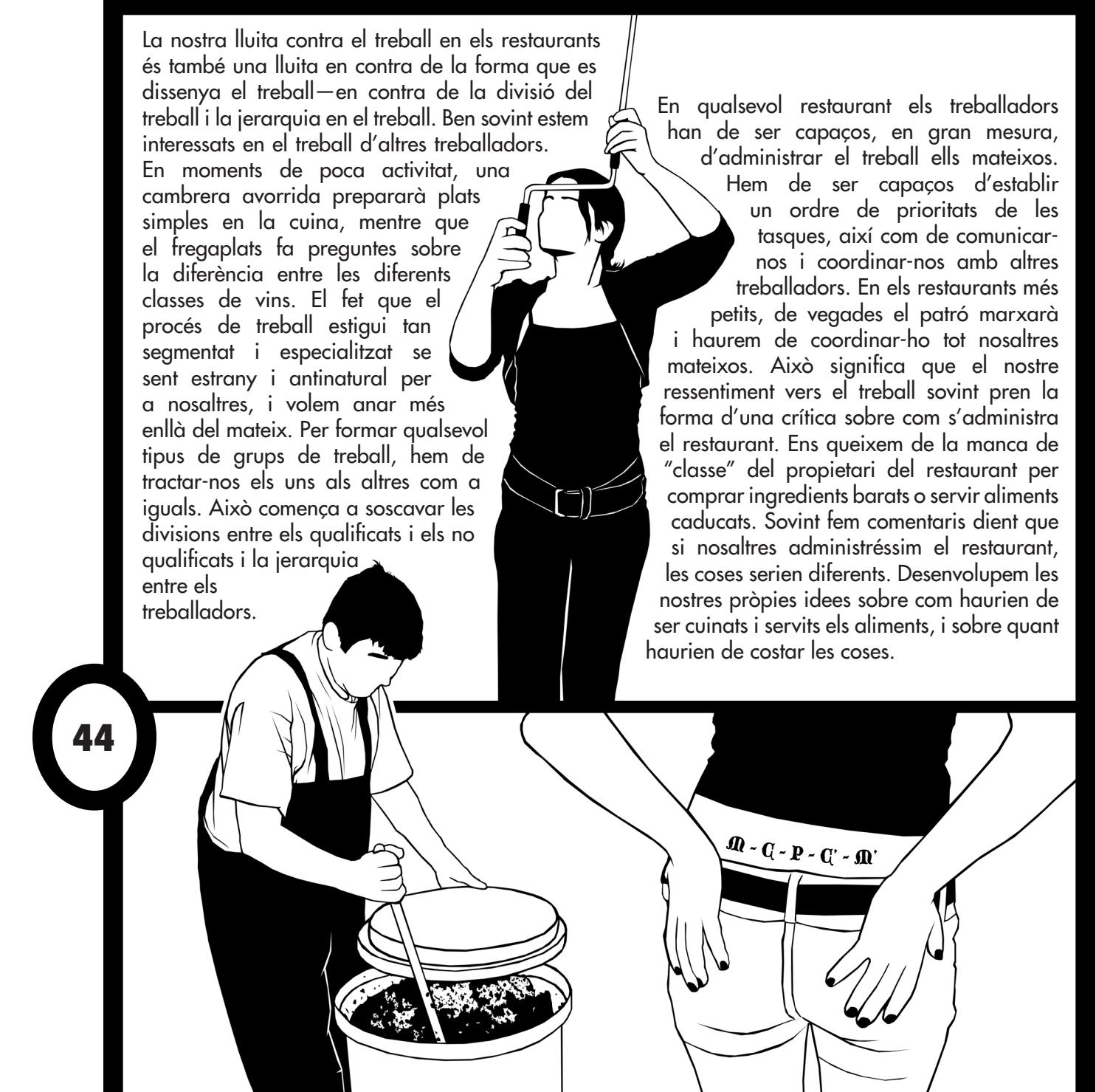
El valor d'un plat de salmó, per exemple, es determina segons el preu del salmó cru. Aquest preu és la quantitat del temps de treball necessari per pescar (o criar) un salmó i transportar-lo al restaurant. També s'ha d'afegeir un percentatge del preu de l'orenga, la sal, la llimona, i l'oli utilitzats durant el procés. També cal tenir en compte el gas i l'electricitat utilitzada per cuinar i climatitzar el restaurant. Finalment, s'afegeix al valor del plat una petita quantitat per amortitzar les màquines, el reemplaçament de plats, gots, bombetes de llum, bolígrafs i paper, i el preu de mantenir l'immoble.



La nostra lluita contra el treball en els restaurants és també una lluita en contra de la forma que es dissenya el treball—en contra de la divisió del treball i la jerarquia en el treball. Ben sovint estem interessats en el treball d'altres treballadors. En moments de poca activitat, una cambrera avorrida prepararà plats simples en la cuina, mentre que el fregaplats fa preguntes sobre la diferència entre les diferents classes de vins. El fet que el procés de treball estigui tan segmentat i especialitzat se sent estrany i antinatural per a nosaltres, i volem anar més enllà del mateix. Per formar qualsevol tipus de grups de treball, hem de tractar-nos els uns als altres com a iguals. Això comença a soscavar les divisions entre els qualificats i els no qualificats i la jerarquia entre els treballadors.

En qualsevol restaurant els treballadors han de ser capaços, en gran mesura, d'administrar el treball ells mateixos. Hem de ser capaços d'establir un ordre de prioritats de les tasques, així com de comunicar-nos i coordinar-nos amb altres treballadors. En els restaurants més petits, de vegades el patró marxarà i haurem de coordinar-ho tot nosaltres mateixos. Això significa que el nostre ressentiment vers el treball sovint pren la forma d'una crítica sobre com s'administra el restaurant. Ens queixem de la manca de "classe" del propietari del restaurant per comprar ingredients barats o servir aliments caducats. Sovint fem comentaris dient que si nosaltres administréssim el restaurant, les coses serien diferents. Desenvolupem les nostres pròpies idees sobre com haurien de ser cuinats i servits els aliments, i sobre quant haurien de costar les coses.

44

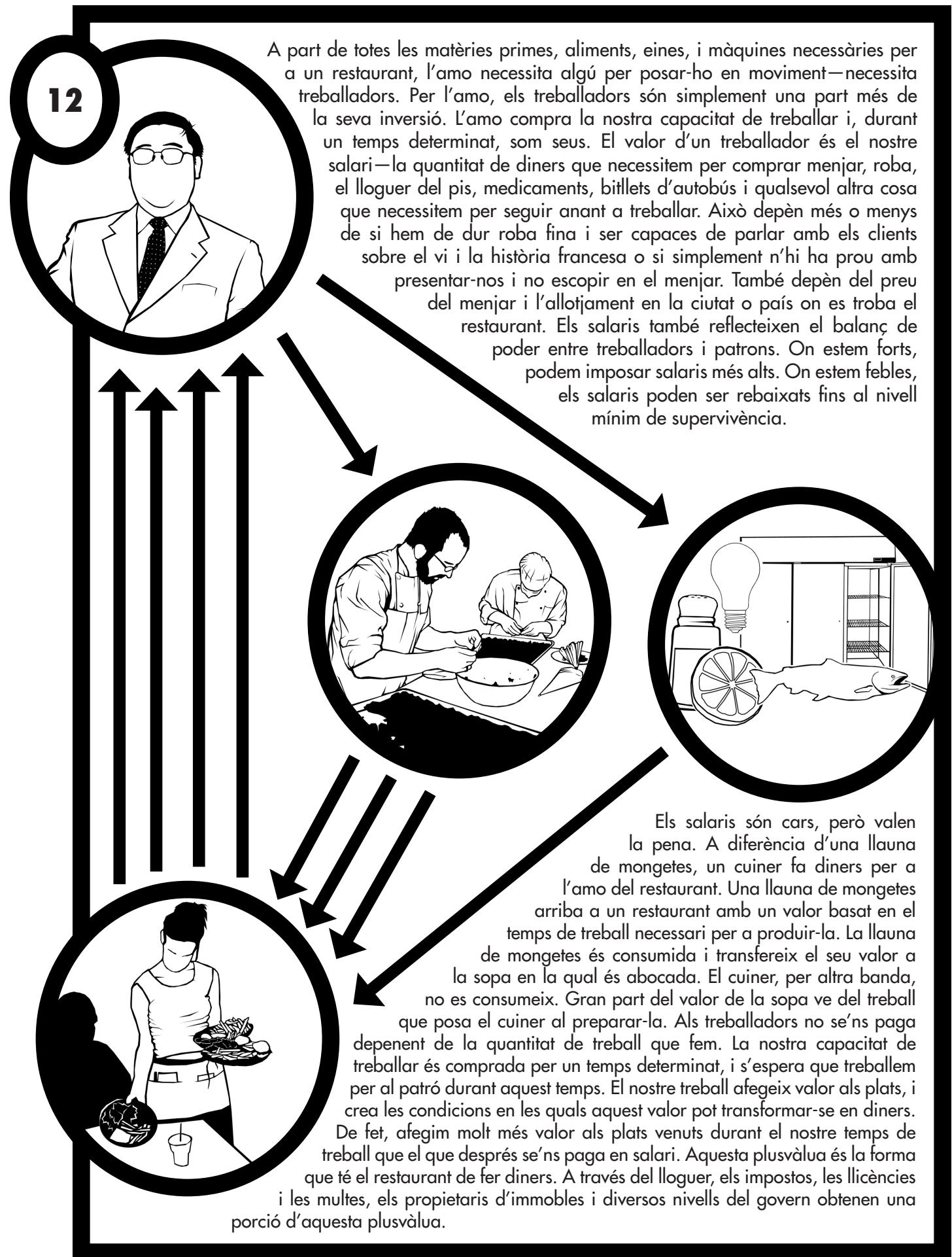


Aquesta és una causa constant de conflictes, però també és fàcilment aplacada. Sovint el patró cedirà al nostre desig d'administrar les coses nosaltres mateixos. Com més desorganitzat i ineficient sigui el restaurant, més probable serà que això succeeixi. Ell deixarà que el recepcionista s'encarregui dels problemes dels clients. No comprarà prou queviures o no arreglarà la maquinària, i haurem d'arreglar les màquines o aportar els queviures nosaltres mateixos. Deixarà a un sol cuiner amb 10 comandes alhora, o a una cambrera amb 10 taules mentre li diu "ja t'apanyaràs". I hem de pressionar-nos a nosaltres mateixos en lloc de ser pressionats des de dalt. De fet, part de ser un bon empleat de restaurant és haver interioritzat el ritme de producció, i ser capaç de auto-pressionar-se prou com perquè l'administració no ho hagi de fer. En aquests casos intentem ajudar-nos entre nosaltres i fem petites parts del treball de l'altre—la nostra solidaritat amb els nostres companys de feina és utilitzada contra nosaltres per aconseguir que treballem més dur.

# ELS OBRERS, L'ADMINISTRACIÓ I LA GESTIÓ OBRERA

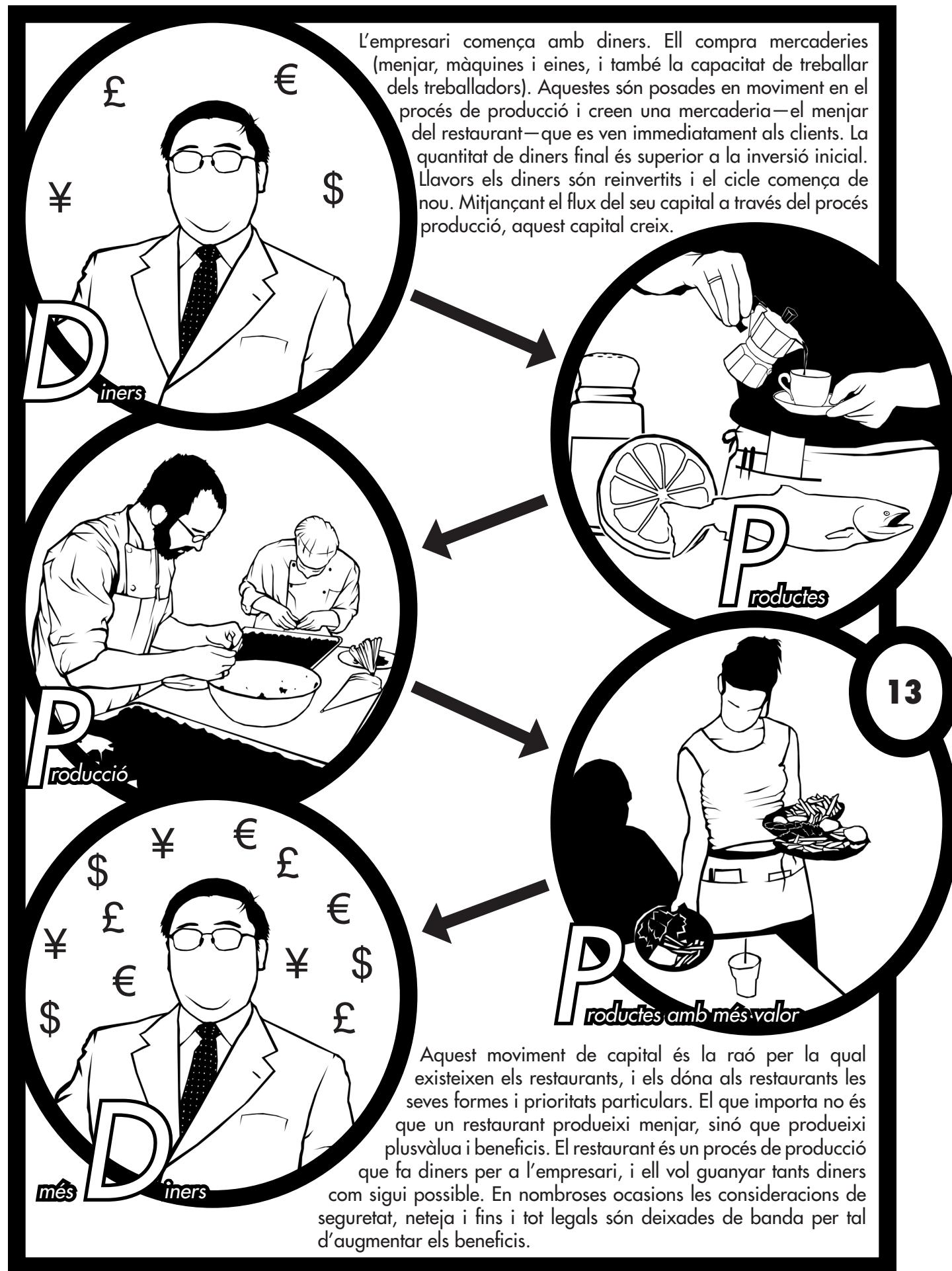
"La societat de classes té una gran resiliència, una enorme capacitat per plantar cara a la "subversió" creant icones de la seva iconoclàstia, d'estreure sustent d'aquells que la sabotegen."

Maurice Brinton

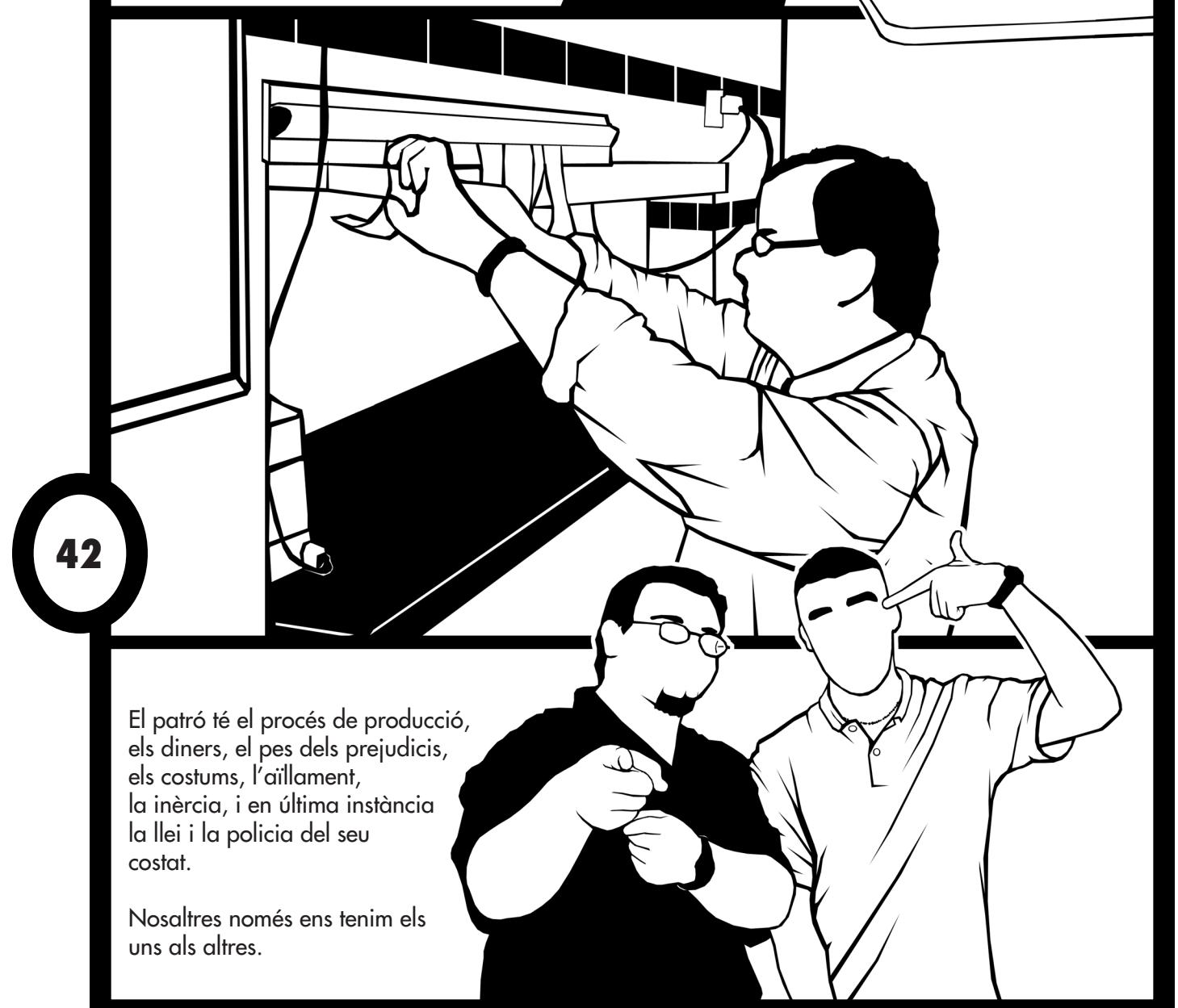


A part de totes les matèries primes, aliments, eines, i màquines necessàries per a un restaurant, l'amo necessita algú per posar-ho en moviment—necessita treballadors. Per l'amo, els treballadors són simplement una part més de la seva inversió. L'amo compra la nostra capacitat de treballar i, durant un temps determinat, som seus. El valor d'un treballador és el nostre salari—la quantitat de diners que necessitem per comprar menjar, roba, el lloguer del pis, medicaments, bitllets d'autobús i qualsevol altra cosa que necessitem per seguir anant a treballar. Això depèn més o menys de si hem de dur roba fina i ser capaces de parlar amb els clients sobre el vi i la història francesa o si simplement n'hi ha prou amb presentar-nos i no escopir en el menjar. També depèn del preu del menjar i l'allotjament en la ciutat o país on es troba el restaurant. Els salaris també reflecteixen el balanç de poder entre treballadors i patrons. On estem forts, podem imposar salaris més alts. On estem febles, els salaris poden ser rebaixats fins al nivell mínim de supervivència.

Els salari són cars, però valen la pena. A diferència d'una llauna de mongetes, un cuiner fa diners per a l'amo del restaurant. Una llauna de mongetes arriba a un restaurant amb un valor basat en el temps de treball necessari per a produir-la. La llauna de mongetes és consumida i transfereix el seu valor a la sopa en la qual és abocada. El cuiner, per altra banda, no es consumeix. Gran part del valor de la sopa ve del treball que posa el cuiner al preparar-la. Als treballadors no se'ns paga dependent de la quantitat de treball que fem. La nostra capacitat de treballar és comprada per un temps determinat, i s'espera que treballem per al patró durant aquest temps. El nostre treball afegeix valor als plats, i crea les condicions en les quals aquest valor pot transformar-se en diners. De fet, afegim molt més valor als plats venuts durant el nostre temps de treball que el que després se'ns paga en salari. Aquesta plusvàlua és la forma que té el restaurant de fer diners. A través del lloguer, els impostos, les llicències i les multes, els propietaris d'immobles i diversos nivells del govern obtenen una porció d'aquesta plusvàlua.



El fet que els grups de treball i la cultura que creen es basin en el procés de treball significa que el patró pot soscavar a aquests grups canviant el procés de treball. Pot introduir un sistema informàtic que envii ordres a la cuina per tallar la comunicació. Pot canviar els torns per tal que les persones treballin al costat d'un gerent i així augmentar la vigilància. Pot canviar les funcions de la gent perquè tinguin algunes funcions d'administració i així canviar les seves simpaties. Poden posar o treure àpats per als empleats, adjudicar funcions d'inventari, o simplement fer acomiadaments. Canviar la forma de treballar del restaurant pot canviar els patrons de comunicació i de socialització i reduir la resistència. La nova forma de treballar, més endavant acaba constituint la base per a nous grups de treball i una nova resistència. Com més consciencis som de la nostra solidaritat, més difícil serà de soscavar.



Aquests grups de treball estableixen la cultura general de treball del restaurant. Si som febles, la cultura del restaurant pot acostar-se bastant a l'ideal dels individus aïllats i plens de prejudicis, i el treball es torna absolutament miserabl. En aquest cas, el nostre desig d'escapar del treball també pot esdevenir el desig d'escapar dels nostres companys de treball. Si som forts, podem fer el treball molt menys miserabl. Quan el patró no està mirant, els cuiners faran menjar per al personal del menjador i aquests robaran begudes pels de la cuina. Advertirem als altres quan el patró o el gerent s'acosti, i ens burlarem d'ells quan hagin marxat.

Atès que els grups de treball es basen en el mateix procés de treball, els treballadors que prenen la iniciativa en la seva formació i que configuren la cultura de treball tendeixen a ser els que coneixen millor el procés de treball. Aquests poden ser els que hagin treballat en un restaurant durant més temps, o els que hagin treballat en la indústria de la hostaleria durant més temps. En general, el moment més propici per fomentar un saludable cinisme en un company de treball és quan li estàs ensenyant la feina.



La colla que manté units a aquests grups informals de treball és la lluita contra el treball. Sempre que fem broma quan se suposa que hem d'estar treballant, o malparlem del patró, o ens les empesquem per fer el treball més planer, o robem coses del treball conjuntament, estem creant confiança, complicitat i una cultura de cuidar-nos els uns als altres. Aquesta comunitat de lluita retalla la producció de beneficis però també tendeix a trencar les divisions i les jerarquies creades pel procés de producció. És la base per a qualsevol lluita més àmplia contra l'administració.

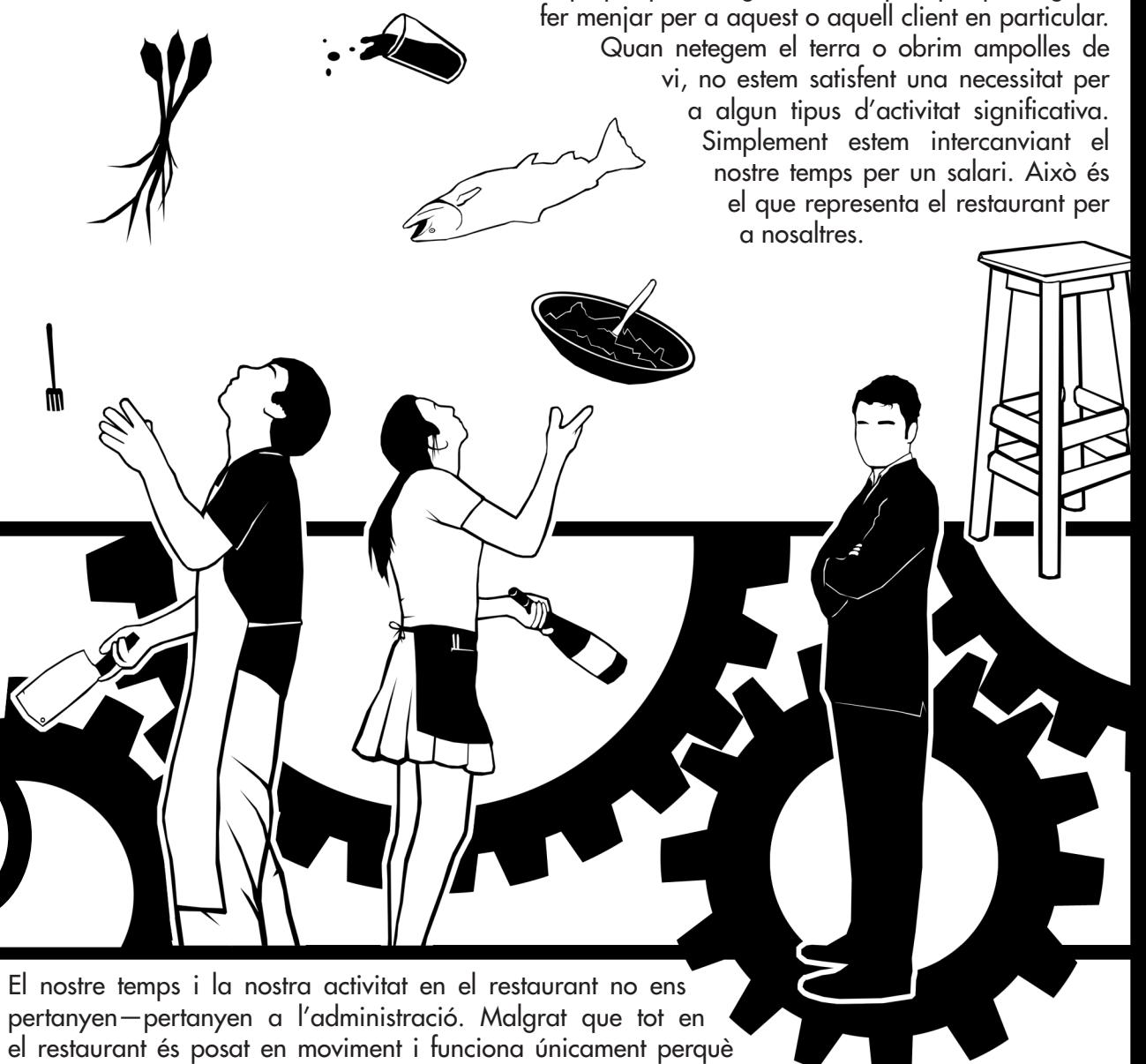
41

El restaurant representa una cosa molt diferent per als treballadors. Aquells que treballem en un restaurant no ho fem perquè volem. Estem forçats a fer-ho. No tenim cap altra manera de viure que no sigui venint la nostra capacitat de treballar per a algú altre—per exemple, a l'amo d'un restaurant. No fem menjar perquè ens agradi fer menjar o perquè vulguem fer menjar per a aquest o aquell client en particular.

Quan netegem el terra o obrim ampolles de vi, no estem satisfent una necessitat per a algun tipus d'activitat significativa. Simplement estem intercanviant el nostre temps per un salari. Això és el que representa el restaurant per a nosaltres.

14

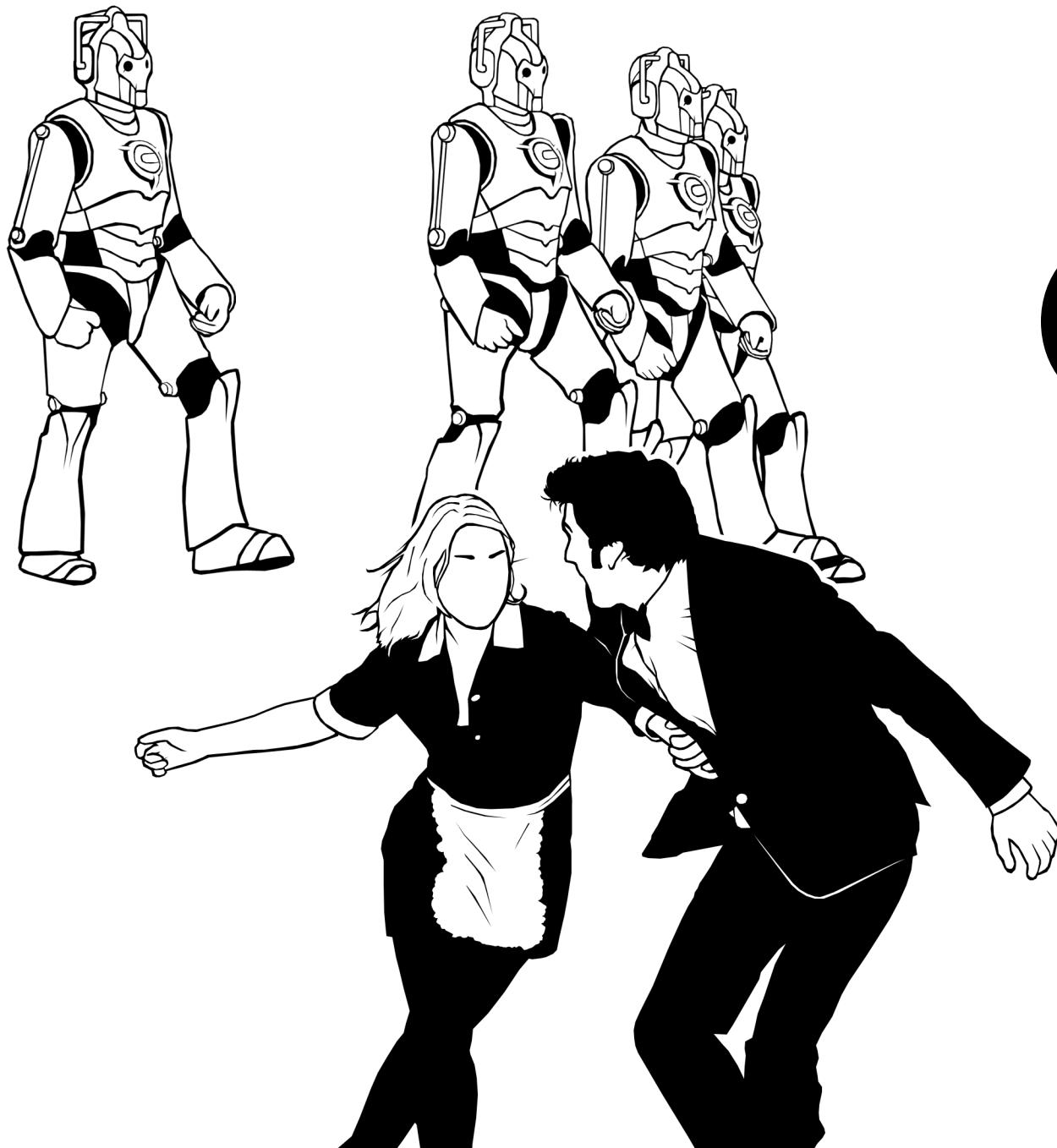
El nostre temps i la nostra activitat en el restaurant no ens pertanyen—pertanyen a l'administració. Malgrat que tot en el restaurant és posat en moviment i funciona únicament perquè nosaltres ho fem funcionar, el restaurant és quelcom extern i contrari a nosaltres. Com més dur treballem, més diners guanya el restaurant. Com menys se'n paga, més diners guanya el restaurant. És rar que els treballadors d'un restaurant puguin accedir a pagar el menjar de forma regular, en el restaurant on treballen. Per als treballadors d'un restaurant, és habitual transportar plats de menjar exquisit tota la nit amb res més que pa i cafè a dins l'estòmac. Un restaurant no pot funcionar sense treballadors, però existeix un conflicte constant entre els treballadors i la feina. El simple fet de mantenir-nos dempeus ens obliga a lluitar contra el procés de producció. Esbufeguem quan s'amunteguen les comandes i retardem la producció d'un plat. Robem menjar, ens estalviem alguns passos, o simplement ens posem a xerrar, i mentre ho fem interrompem la producció. El patró, que representa al procés de producció, ens hi empeny constantment. Se'n escridassa si no estem fent res o si no anem més ràpid del que seria humanament possible o si cometem errors que alenteixen el guany de diners. Arribem a odiar al treball i a odiar al patró. La lluita entre els treballadors del restaurant i la seva administració forma part dels restaurants igual que el menjar, el vi, les taules, les cadires, o les cartes del menú.



# LA DIVISIÓ DEL TREBALL I L'US DE MÀQUINES

*"L'autèntic perill no és que les màquines comencaran a pensar com els éssers humans, sinó que els éssers humans comencaran a pensar com les màquines."*

Sydney J. Harris



15

40

L'ambient de treball no està dissenyat únicament per produir diners per al patró, sinó també per a produir treballadors de restaurant aïllats entre ells, que competeixen entre ells, amb prejudicis entre ells, i tan sols ofereix solucions individuals als nostres problemes. Però aquest és tan sols l'ideal al qual aspira l'administració. Mai assoleixen tots els seus objectius amb èxit perquè la nostra activitat tendeix a empènyer en la direcció oposada.



Aquestes converses condueixen a altres de més interessants. Tothom està buscant noves formes de fer el treball menys avorrit o estressant. Fem bromes, fem malabars amb fruites, fem servir la rentadora com a tambor i ens burlem dels clients.

Els restaurants ens posen amb altres treballadors de restaurant en el mateix ambient de treball. El mateix procés de treball requereix que cooperem i ens comuniquem amb altres treballadors. Passem plats d'un costat a un altre. Comunicem les comandes de menjar i beguda. Esbrinem quines taules han de ser pressionades perquè paguin i marxin per tal de fer espai per als pròxims clients.



Aquest bon rotillo ens conduceix a una cooperació més seriosa. Passem molt de temps amb els nostres companys de feina i aprenem molt els uns dels altres. Quan hi ha poca feina parlem dels nostres problemes en el treball, en la nostra vida personal, o amb les autoritats d'immigració. Ja no som un conjunt d'individus separats. Formem grups informals de treballadors en el lloc que som capaços d'actuar junts. Sortim a prendre una copa després de la feina. Ens encobrim entre nosaltres a la feina.

# GRUPS DE TREBALL

*"La gent que treballa al mateix lloc parla entre si molt més que la gent d'un mateix bloc en la mateixa avinguda."*

Stan Weir



39

16

Els restaurants tendeixen a organitzar-se de forma similar ja que tots intenten guanyar diners de la manera més eficient possible. Les tasques són dividides i els treballadors s'especialitzen en diferents aspectes de la feina. Aquestes divisions es desenvolupen perquè ens permeten produir els plats més ràpidament. Les primeres i més òbries divisions són entre l'administració i els empleats, i entre les feines de cara al públic i les feines de la cuina. A mesura que les divisions es solidifiquen, són catalogades i associades amb certs tipus de persones.

La divisió del treball en un restaurant pot assemblar-se a això:



## administració

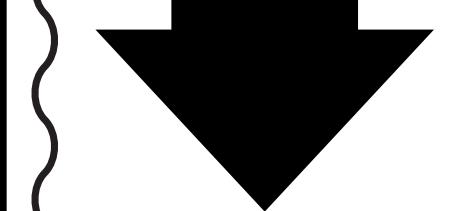
### EL PATRÓ

(És l'amo del restaurant. La seva feina consisteix en assegurar-se que el restaurant faci diners. Normalment en sap molt sobre el menjar. Ell decideix el menú, compra l'equipament, contracta i acomiada treballadors, i a vegades es passeja pel restaurant assegurant-se que tothom estigui treballant el màxim possible. El restaurant és el seu capital.)



### EL GERENT O ENCARRAGAT

(La seva feina és supervisar als empleats. S'encarrega de les queixes i problemes que sorgeixen, assegurant-se de que el procés de treball funcioni sense traves. En general és més vell que els altres empleats, i ha treballat com a cambrer, taverner o cuiner durant molts anys. Tot i que s'encarrega d'imposar el procés de producció, no rep beneficis directes per això i, per tant, no és tan entusiasta en la seva tasca com el patró. De vegades el paper del gerent es combina amb el de cambrer principal o cap de cuina.)



# cuina

És força habitual que tots els empleats de cuina siguin immigrants indocumentats treballant en negre. No tenen contacte amb els clients i, per tant, no han de veure's igual ni parlar el mateix idioma que els clients.



## CUINER DE PLATS CALENTS

(Prepara menjars calents—sobretot plats principals. Normalment, és el treballador més ben pagat de la cuina i de vegades té algun rol de supervisor.)



## CUINER DE PLATS FREDS

(Prepara amanides, plats secundaris, i postres. Té capacitats i salari lleugerament inferiors als del cuiner de plats calents.)



## AJUDANT DE CUINER

(Prepara ingredients. Cuina alguns plats senzills com ara sopes i salses. Transporta els menjars i ajuda als altres cuiners quan s'acumulen les comandes.)



## FREGAPLATS

(La feina més baixa del restaurant. El fregaplats simplement renta els plats i els transporta. És la tasca més bruta, sorollosa, calorosa i física del restaurant. A més, generalment és la feina més mal pagada. Aquesta feina normalment està reservada per als més joves o els més vells.)



La nostra lluita contra el treball de restaurant és molt més fonamental que la nostra consciència. Gairebé tothom roba en el treball. Els treballadors que no són comunistes, que voten pels partits polítics que defensen el dret sagrat de la propietat privada, no són l'excepció. Fins i tot els treballadors que simpatitzen amb el patró i esperen que el restaurant guanyi molts diners faran coses que escurcen el marge de benefici per tal de fer el seu treball més fàcil. Li direm al client que la màquina de cafè espresso està espalillada i així no hem de fer un capuchino. Llençarem un bon plat a les escombraries al final de la nit per tal d'estalviar-nos els inconvenients que suposa tornar a engegar el rentaplats.



Això no significa que no tinguem orgull. Qualsevol persona que es veu obligada a repetir una cosa una i altra vegada, ha de mostrar-hi interès o tornar-se boig. Qualsevol persona que treballi en restaurants el temps suficient, no pot deixar de tenir una mica d'orgull de tot el coneixement que adquireix sobre menjar, begudes i conductes humanes. Tot i així, a part d'un grapat de cuiners en restaurants molt cars, l'única gent que està realment orgullosa de ser treballadors de restaurant són els llepaculs del patró, que solen ser rebutjats per la resta de treballadors.

Però el rebuig a la nostra condició de treballadors de restaurant no és simplement una preferència conscient. Sovint aquells treballadors que tenen les més altes expectatives, que són els més interessats en l'hostaleria, o que tenen menys rebuig per la feina, entren en greus conflictes amb el patró. Els tenen més il·lusions i la seva sorpresa i indignació a l'entrar en contacte amb la miserabile realitat del restaurant, és molt més gran. Un restaurant és una màquina avorrida, incòmoda, estressant, repetitiva, alienant, i jeràrquica, amb la funció d'extreure plusvàlua. Fins i tot el servil cambrer que sempre està donant voltes fent complimentos al patró i suggerint-li formes perquè administri millor el restaurant, un dia entrerà en una acalorada discussió renunciarà quan el cap el tracti arrogantment com a un subordinat. Curiosament, aquells que reconeixen obertament la miserabile posició en la qual es troben, són els que solen durar més temps en les feines de restaurant.



37

## menjador (cara al públic)

Els que treballen de cara al públic en el restaurant han de semblar presentables i capacitats per atendre els clients. Normalment són educats i tenen títols universitaris inútils com ara "Belles arts", "Història" o—pitjor encara—"Història de l'art".

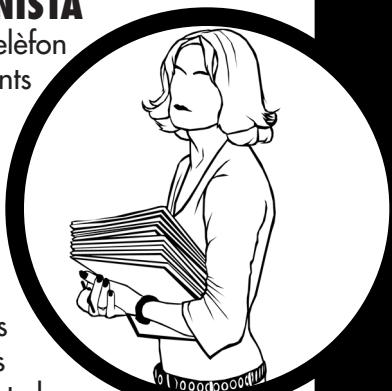
### BARMAN

(Prepara begudes per als clients del bar i per als cambrers. Ha de semblar expert sobre mescles de begudes, cerveses i vins. També ven alguna cosa de menjar.)



### RECEPCIONISTA

(Contesta el telèfon i situa als clients en les taules. Normalment només és necessari a temps complet en els restaurants grans, i en els petits solament els caps de setmana o dies festius. Els recepcionistes són gairebé sempre dones.)



### CAMBRER

(Prenen les comandes, serveixen els plats i cobren. Han de semblar experts en el menjar i en algunes begudes.)

### AJUDANT DE CAMBRER

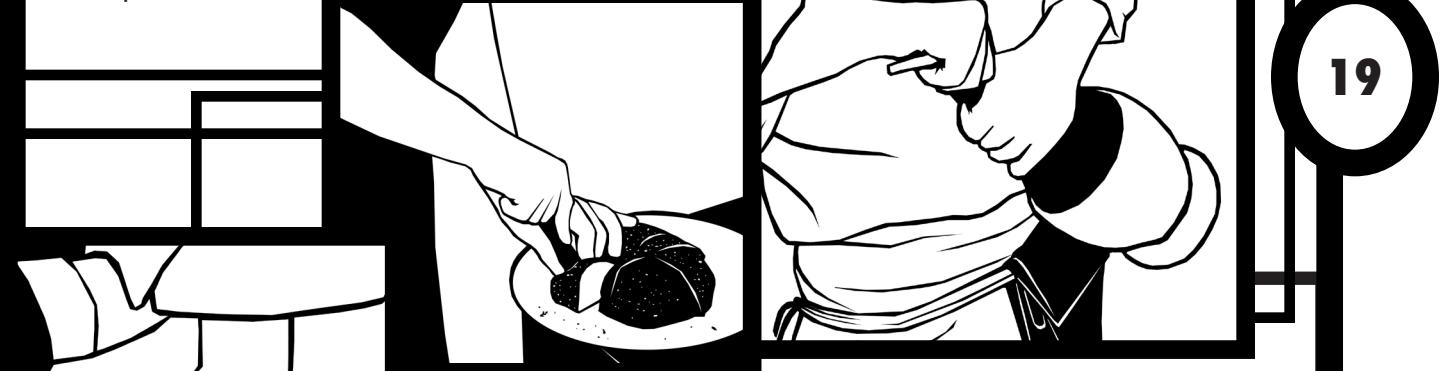
(Treu els plats bruts. Neteja i para les taules. També fa alguna preparació de menjar, com ara tallar pa i servir aigua. No ha de parlar gaire amb els clients.)

Els ajudants de cambrer i els recepcionistes normalment volen ascendir a cambrers o barmans, de la mateixa manera que el fregaplates vol cuinar, l'ajudant de cuiner vol ser cuiner de plats freds i el cuiner de plats freds vol ser cuiner de plats calents.

Les descripcions reals dels treballs varien molt entre els restaurants, així com les edats, els gèneres i les ètnies associades amb ells. Tanmateix, en la majoria dels restaurants, el patró té una idea del tipus de persona que vol per a cada tasca. La divisió del treball se superposa amb divisions culturals.

18

El procés de treball se separa en petites parts. Cada part és responsabilitat d'un treballador diferent. Això resulta ser molt eficient per al propòsit de fer diners. Repetim les mateixes tasques especialitzades una i altra vegada i així cada cop som més eficients al fer-les. Al mateix temps, la feina perd tot el significat que alguna vegada hagués pogut tenir per a nosaltres. Fins i tot aquells que van decidir aconseguir una feina en un restaurant (en comptes d'alguna altra feina de merda), perquè els interessava el món de la cuina, perden ràpidament l'interès. Els mateixos quinze minuts (o hora i mitja) semblen repetir-se una vegada i una altra, dia rera dia. El treball es converteix en una rutina. En un dia bo podem fer la nostra feina gairebé inconscientment, però en un dia dolent som dolorosament conscients de l'avorrada i inútil que és.



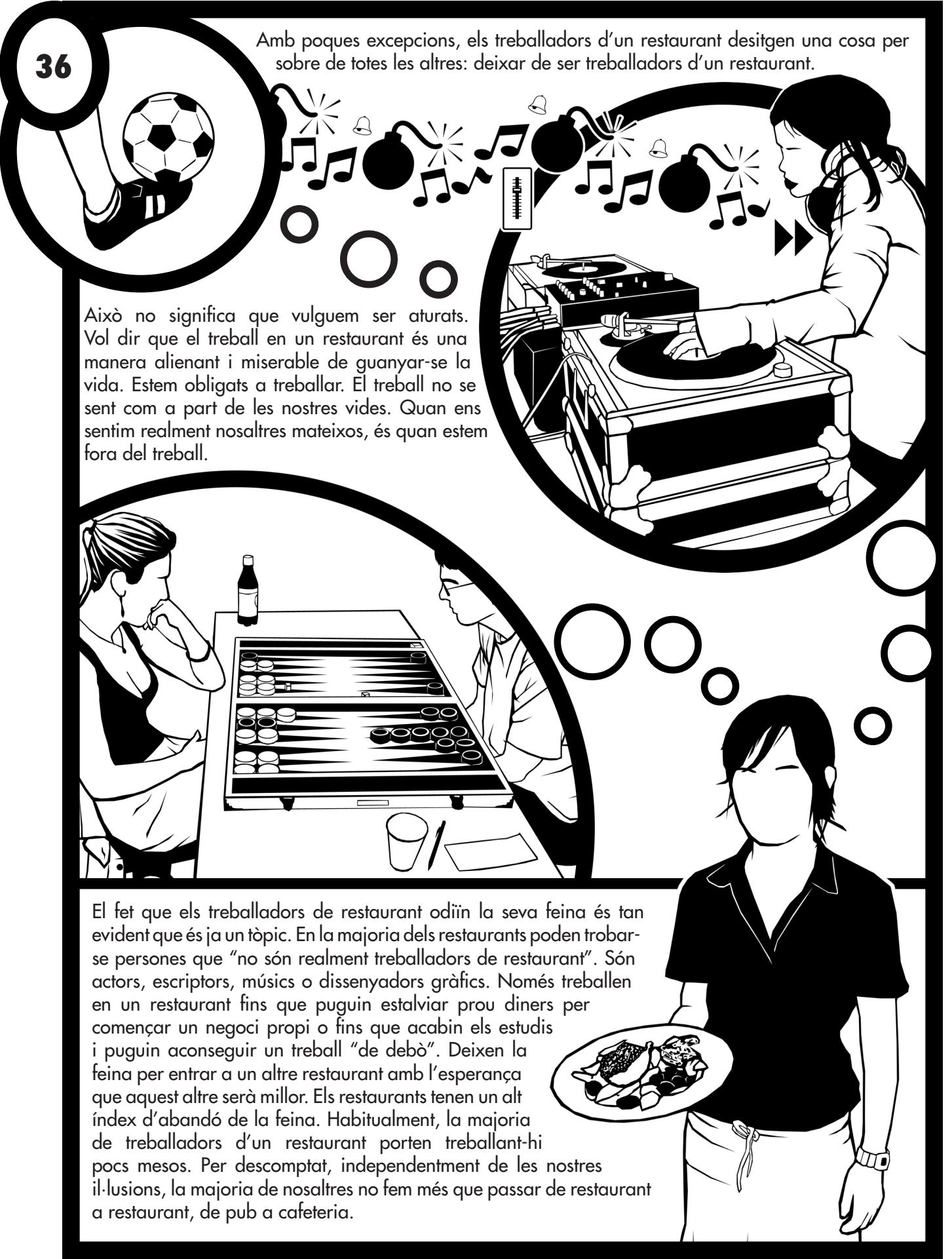
19

A diferència de la majoria dels altres àmbits de l'economia, els restaurants tenen un ritme de treball molt intensiu. Tot i així, a mesura que el procés de producció tendeix a augmentar la divisió del treball, també tendeix a impulsar l'ús de màquines. Cada restaurant modern disposa d'algunes màquines (estufes, refrigeradors, cafeteres, etc), però hi ha una clara tendència a augmentar l'ús de maquinària. Un cuiner pot bullir aigua pel te fàcilment en una olla, però és més ràpid i més fàcil tenir una màquina amb aigua quasi bullint permanentment. Un cambrier pot escriure comandes i dur-les a la cuina, però aquest mateix cambrier pot prendre encara més comandes en menys temps si no ha d'escriure-les en paper i dur-les a la cuina, i en comptes d'això les tecleja en un aparell que les envia a la cuina.

Tendim a aferrar-nos als objectes amb els quals treballem. Ens agrada un bon obridor, una bona espàtula, o un bon ganivet afilat perquè fan la nostra feina una mica més fàcil. Odiem quan l'ordinador es penja, perquè llavors hem de fer-ho tot a mà. Tant si funcionen bé com si no, les màquines imposen un ritme al nostre treball. El treball de fer un plat en particular pot ser dictat pel temps que triga el forn a cuore un ingredient, o el temps que triga el microones a escalfar-ne un altre. Fins i tot en una hora punta ens hem d'esperar impacientment mentre la màquina de targetes de crèdit imprimeix lentament. En un dia bo les màquines d'un restaurant passen desapercebudes. En un dia dolent ens podem passar tota l'hora maleint-les.

36

Amb poques excepcions, els treballadors d'un restaurant desitgen una cosa per sobre de totes les altres: deixar de ser treballadors d'un restaurant.



Això no significa que vulguem ser aturats. Vol dir que el treball en un restaurant és una manera alienant i miserabile de guanyar-se la vida. Estem obligats a treballar. El treball no se sent com a part de les nostres vides. Quan ens sentim realment nosaltres mateixos, és quan estem fora del treball.

El fet que els treballadors de restaurant odiïn la seva feina és tan evident que és ja un tòpic. En la majoria dels restaurants poden trobar-se persones que "no són realment treballadors de restaurant". Són actors, escriptors, músics o dissenyadors gràfics. Només treballen en un restaurant fins que puguin estalviar prou diners per començar un negoci propi o fins que acabin els estudis i puguin aconseguir un treball "de debò". Deixen la feina per entrar a un altre restaurant amb l'esperança que aquest altre serà millor. Els restaurants tenen un alt índex d'abandó de la feina. Habitualment, la majoria de treballadors d'un restaurant porten treballant-hi pocs mesos. Per descomptat, independentment de les nostres il·lusions, la majoria de nosaltres no fem més que passar de restaurant a restaurant, de pub a cafeteria.

# QUÈ VOLEN ELS TREBALLADORS

*"Res és més aliè a una vaga que el seu final."*

François Martin

35



Les màquines no estan aquí per fer la nostra feina més fàcil. Estan aquí per augmentar la quantitat de productes que un treballador determinat pot entregar en una determinada quantitat de temps. Els primers restaurants a introduir una nova màquina són molt rendibles, perquè són capaços de produir amb més eficiència que la mitjana del sector. Al mateix temps, les màquines (com els aliments o les espècies) no fan diners per al restaurant—només els empleats ho fan. A mesura que les noves màquines són implementades en cada cop més restaurants, no tenir-ne una esdevé inefficient. Les màquines substitueixen les tasques humans. Es converteixen en una altra baula de la cadena de tasques. No tenim menys feina per fer. El que passa és que tenim menys varietat de tasques per fer. El nostre treball es torna encara més especialitzat i repetitiu. I ens enrabiem amb les màquines quan no fan la seva part de la feina. La nostra activitat laboral s'ha reduït a tal nivell mecànic, que podem arribar a entrar en conflicte amb les màquines.



20

El restaurant és una petita part de la divisió del treball dintre de l'economia. El restaurant és tan sols l'última part del procés, on el menjar es prepara i es ven als clients. La carn i el peix crus, el menjar enllaunat i les espècies, les taules, les cadires, els tovallons i els davantals entren al restaurant com mercaderies finals d'altres empreses. Són produïdes per obrers en un procés de producció similar i sota condicions similars. Com a treballadors de restaurant, estem ciliats d'aquests altres treballadors. Només tenim contacte amb el representant de vendes de l'empresa distribuïdora de vins, mentre li entrega mostres de vins al patró, o amb l'empleat de la tintoreria mentre recull o entrega els sacs de tovallons i estovalles.





## INTENSITAT I ESTRÈS

*"Si no pots aguantar la calor, surt de la cuina."*

Harry S. Truman

## COM ES DESMUNTA UN RESTAURANT

*"Per a nosaltres, el comunisme no és un estat que ha d'implantar-se, un ideal al que ha de subjectar-se la realitat. Nosaltres anomenem comunisme al moviment real que anul·la i supera a l'estat actual de les coses. Les condicions d'aquest moviment es desprenden de les premisses actualment existents."*

Karl Marx



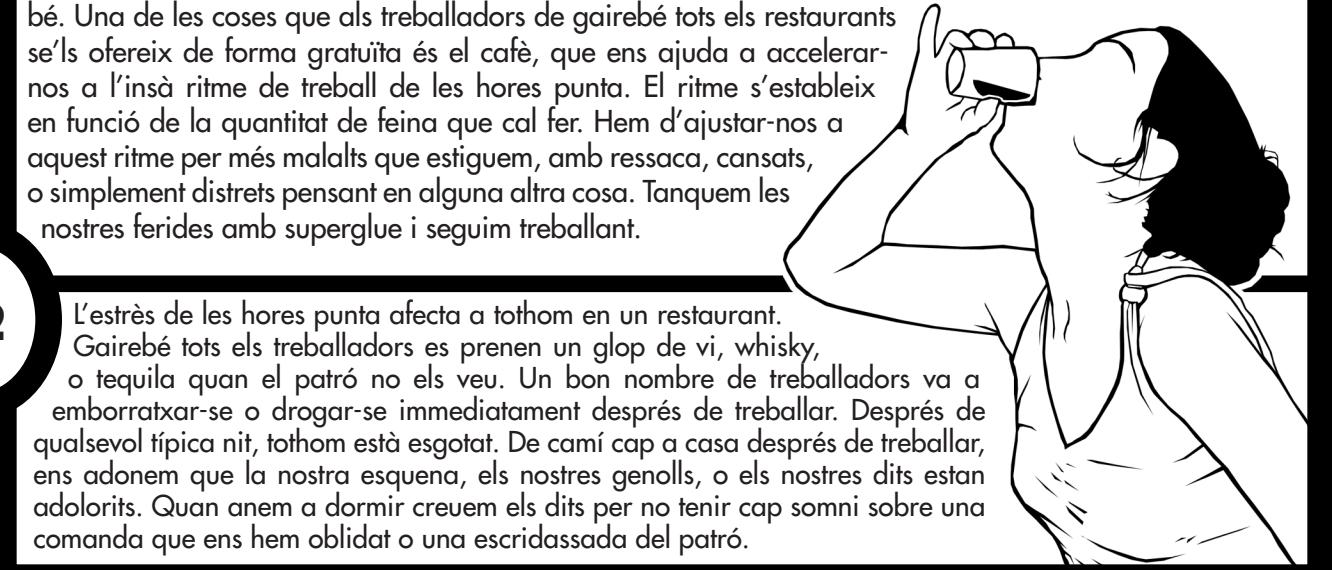
A diferència d'altres indústries, un restaurant no pot emmagatzemar els seus productes i vendre'ls més tard. A diferència d'una fàbrica de cotxes o una constructora, un restaurant produeix un menjar que ha de ser consumit al cap de pocs minuts de la seva producció o no pot ser venut. Això significa que el treball no es pot fer a un ritme regular. Va i ve amb moments de gran estrès i estones tranquil·les entremig. Els treballadors de restaurant estan avorrits o estressats. O bé fem veure que estem ocupats quan no tenim res a fer, o estem fent tot el possible per no endarrerir-nos, fent deu coses alhora.

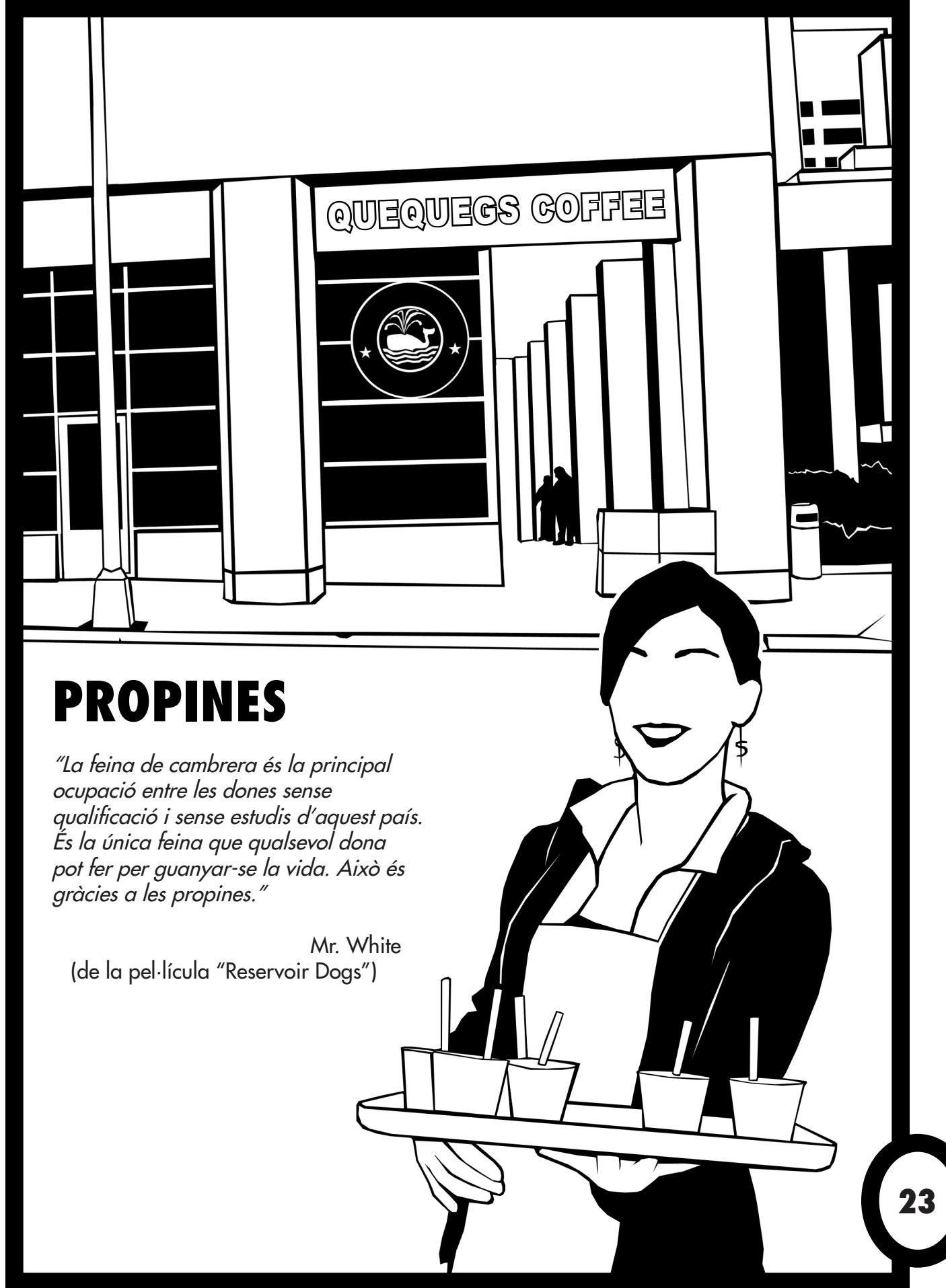


Tothom que treballa en un restaurant és pressionat per treballar més dur i més ràpid. Al patró li interessa obtenir més treball del mateix nombre de treballadors o obtenir la mateixa quantitat de treball amb menys treballadors. Som pressionats fins extrems ridículs. Quan s'apilen les comandes, pots veure un cuiner fregint patates, vigilant un tall de vedella que està en la graella, esperant una sopa que està en el microones, bullint pasta, escalfant una salsa en una paella i assaonant alguns vegetals, tot alhora. Al mateix temps, una cambrera que està portant quatre cafès i un menú de postres a una taula, es para i pren una comanda de begudes d'una altra taula i li diu a unes altres dues taules que estarà per ells en un moment. Se'n empeny a fer més i més tasques molt precises al mateix temps i en ràpida successió, i se'n escridassa quan no ho fem bé. Una de les coses que als treballadors de gairebé tots els restaurants se'ls ofereix de forma gratuïta és el café, que ens ajuda a accelerar-nos a l'insà ritme de treball de les hores punta. El ritme s'estableix en funció de la quantitat de feina que cal fer. Hem d'ajustar-nos a aquest ritme per més malalts que estiguem, amb ressaca, cansats, o simplement distrets pensant en alguna altra cosa. Tanquem les nostres ferides amb superglue i seguim treballant.

22

L'estrès de les hores punta afecta a tothom en un restaurant. Gairebé tots els treballadors es prenen un glop de vi, whisky, o tequila quan el patró no els veu. Un bon nombre de treballadors va a emborratxar-se o drogar-se immediatament després de treballar. Després de qualsevol típica nit, tothom està esgotat. De camí cap a casa després de treballar, ens adonem que la nostra esquena, els nostres genolls, o els nostres dits estan dolorits. Quan anem a dormir creuem els dits per no tenir cap somni sobre una comanda que ens hem oblidat o una escridassada del patró.





Però cap règim totalitari sobreviu únicament mitjançant la coerció.



El restaurant està pensat per enfocar als treballadors els uns contra altres. Això comença amb la divisió entre el menjador i la cuina. Mentre els treballadors de la cuina generalment no tenen cap incentiu per treballar més ràpid, i no tenen contacte amb els clients, els cambrers solen rebre propines, i estan constantment parlant amb els clients. Això significa que el cambrer ha de supervisar als cuiners per assegurar-se que els seus plats s'estan fent a temps i sense problemes que quedin a la vista del client. Això és una font d'interminables baralles. Moltes vegades la divisió bàsica del treball es troba sobreposada a diferències culturals i d'idioma que poden donar lloc a tot tipus de malentesos i prejudicis, els quals aprofundeixen la divisió entre els treballadors. El cambrer fa comentaris racistes sobre com la gent del país del qual provenen els cuiners és estúpida i gandul o als cuiners no els agrada el cambrer perquè és gai.



31

A més, tant al menjador com a la cuina, hi ha una jerarquia. Els empleats que guanyen més i tenen un treball més qualificat menyspreuen als altres i de vegades els dirigeixen o els tracten com si fossin nens. Els ajudants de cambrer i els fregaplats guarden ressentiment contra els empleats que guanyen més diners que ells, i volen pujar de lloc. Especialment entre els cambrers, l'administració fomenta un ambient de competència. Al final de la nit comparem tot el que hem venut i intentem vendre més quantitat d'un vi o un plat determinat. En una nit tranquil·la intentem que el recepcionista situi a la gent en les nostres seccions. En una nit atrafegada intentem que situi els "clients problemàtics" en les seccions de l'altre cambrer.

Molts treballadors de restaurant reben propines. Això significa que una part del nostre salari és pagat directament pel patró, i l'altra és pagada pel client. Els treballs amb propina són sovint els més ben remunerats del restaurant. Això crea una falsa associació entre les propines i un bon salari. La propina és una estructura de pagament establerta pel patró amb uns objectius molt específics.



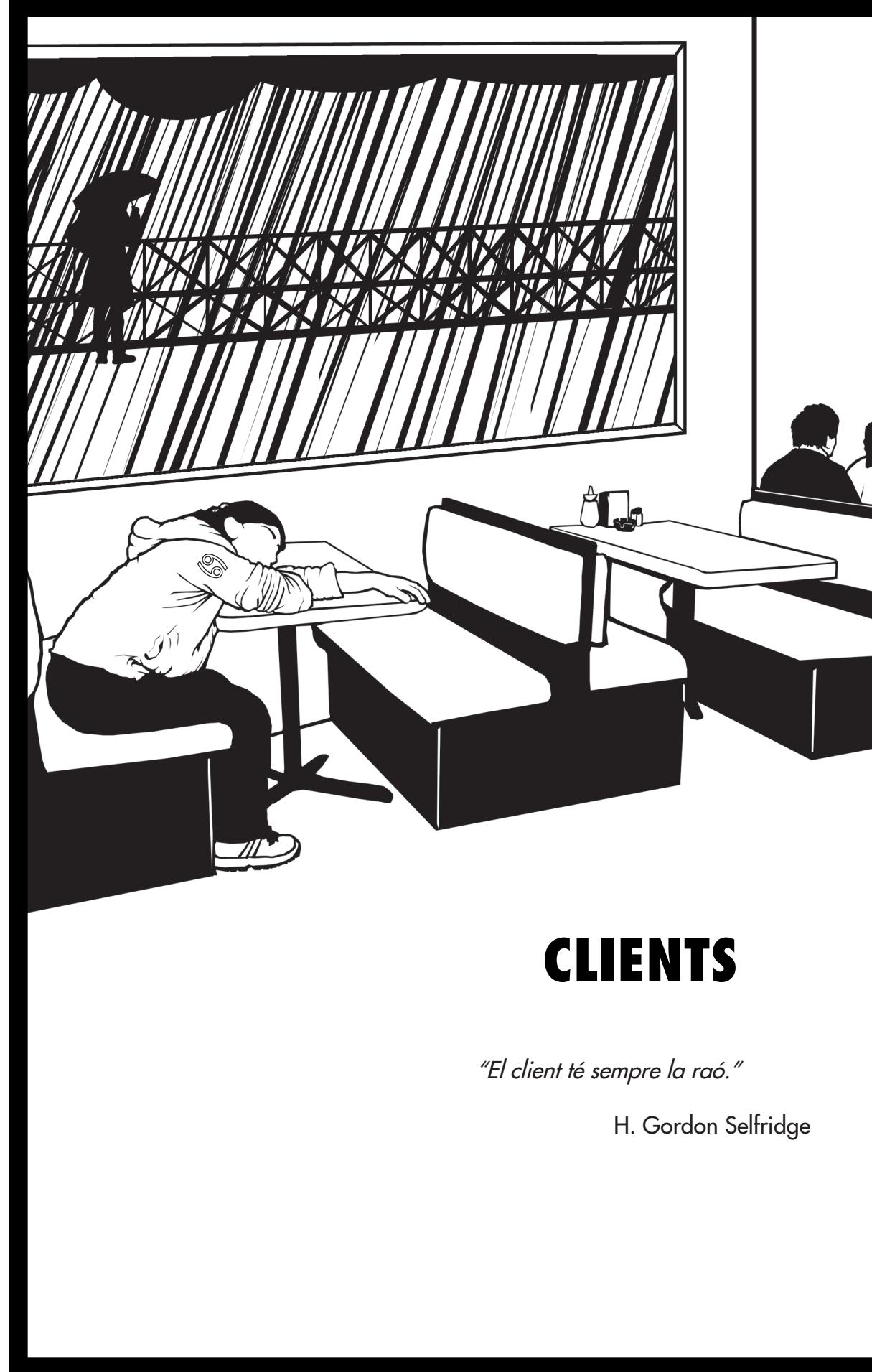
Els restaurants no poden produir a un ritme similar a la línia de muntatge d'altres indústries perquè els plats han de ser consumits immediatament. De fet, la majoria dels plats ni tan sols poden començar a fer-se mentre no hi hagi un client assegut en el restaurant. Això significa que els alts i baixos habituals en qualsevol negoci, afecten molt més durament als restaurants. Quan els treballadors se'ls paga en propines, el nostre salari està lligat a les vendes. Això significa que quan el negoci li va bé, el patró guanya una mica menys que si ens pagués un salari constant, ja que els nostres salari són una mica més alts. Quan al negoci li va malament, guanya una mica més perquè els nostres salari són més baixos. És una forma de transferir alguns dels riscos de l'activitat empresarial del patró als treballadors.

24

Els treballadors amb salari que depenen en gran part de les propines, són esquizofrènics. Als cambrers (que generalment reben propines) no els agrada treballar més que als cuiners (que no solen rebre propines). La feina és igual d'irrational, estressant i alienant tant per l'un com per l'altre. Al mateix temps, els cuiners obtenen el mateix salari li vagi bé o li vagi malament al negoci. Només han de treballar més quan al negoci li va bé. Els cambrers guanyen més quan al negoci li va bé, i per tant, tenen especial interès en exigir-se el màxim a si mateixos i als altres treballadors—la qual cosa també fa guanyar més diners al patró, per descomptat. Aquesta funció de les propines té paralelismes en tota l'economia. Les pensions dels treballadors de l'acer estan vinculades a l'estoc de la companyia i als empleats d'una llibreria se'ls hi donen accions de l'empresa per a la qual treballen.

A més, les propines reforcen la divisió del treball. Les propines normalment flueixen de dalt cap a baix. El client disposa d'un cert grau de poder sobre el cambrer, ja que pot decidir donar-li una major o menor propina. No és estrany que alguns clients yuppies s'asseguin durant un minut contemplant el compte i després al cambrer, gaudint d'aquest moment de poder. Al final de la nit, el cambrer reparteix les seves propines amb altres companys de feina, com ara el seu ajudant o el recepcionista. Ell també pot regular la suma de la propina dintre de certs límits. El flux de propines de dalt cap avall reforça la jerarquia en el restaurant. Aquesta última funció de la propina pot ser disminuïda en els restaurants on les propines es posen en un pot comú.

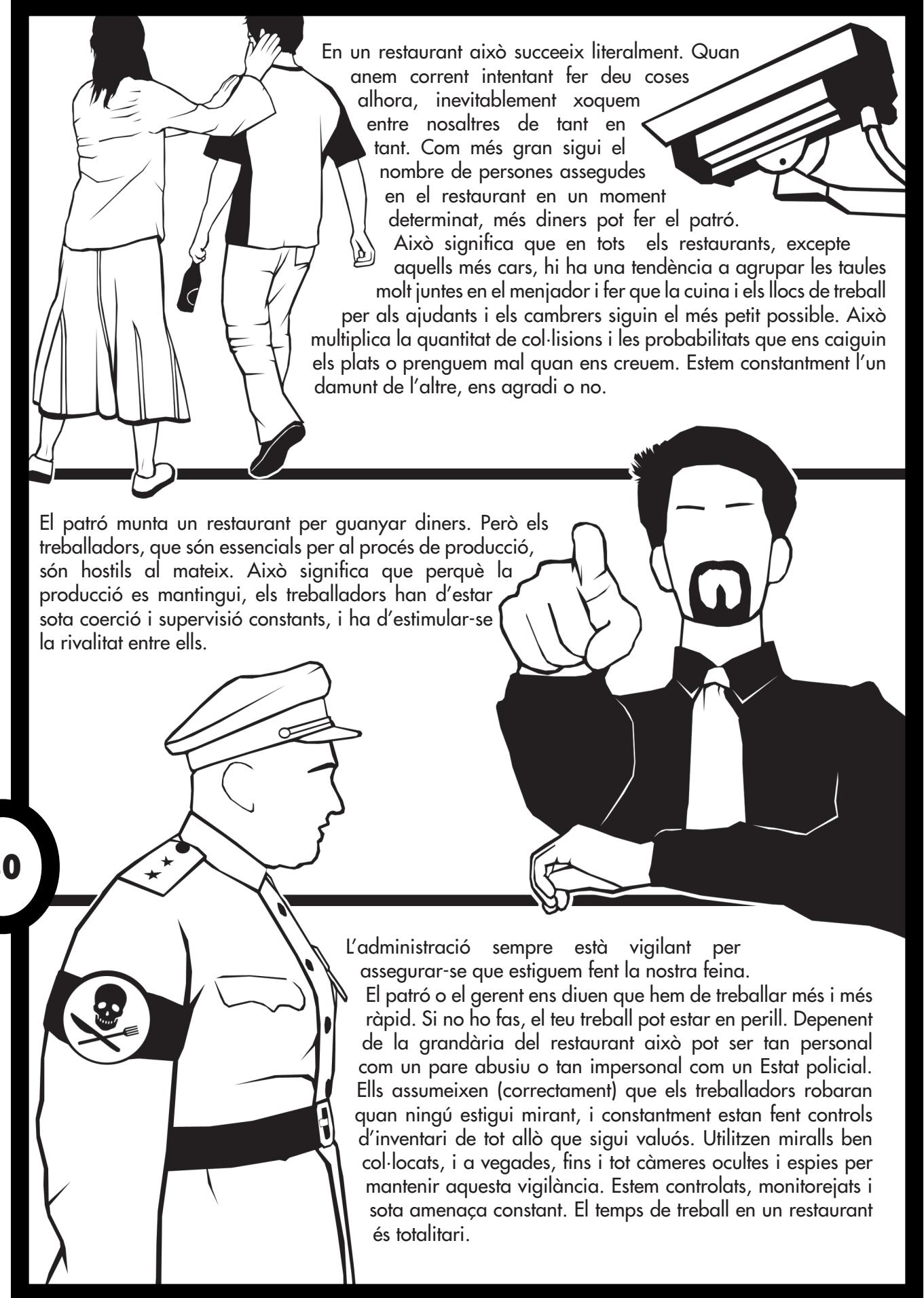




## CLIENTS

*"El client té sempre la raó."*

H. Gordon Selfridge



En un restaurant això succeeix literalment. Quan anem corrent intentant fer deu coses alhora, inevitablement xoquem entre nosaltres de tant en tant. Com més gran sigui el nombre de persones assegudes en el restaurant en un moment determinat, més diners pot fer el patró. Això significa que en tots els restaurants, excepte aquells més cars, hi ha una tendència a agrupar les taules molt junes en el menjador i fer que la cuina i els llocs de treball per als ajudants i els cambrers siguin el més petit possible. Això multiplica la quantitat de col·lisions i les probabilitats que ens caiguin els plats o prenguem mal quan ens creuem. Estem constantment l'un damunt de l'altre, ens agradi o no.

El patró monta un restaurant per guanyar diners. Però els treballadors, que són essencials per al procés de producció, són hostils al mateix. Això significa que perquè la producció es mantingui, els treballadors han d'estar sota coerció i supervisió constants, i ha d'estimular-se la rivalitat entre ells.

L'administració sempre està vigilant per assegurar-se que estiguem fent la nostra feina. El patró o el gerent ens diuen que hem de treballar més i més ràpid. Si no ho fas, el teu treball pot estar en perill. Dependent de la grandària del restaurant això pot ser tan personal com un pare abusiu o tan impersonal com un Estat policial. Ells assumeixen (correctament) que els treballadors robaran quan ningú estigui mirant, i constantment estan fent controls d'inventari de tot allò que sigui valuós. Utilitzen miralls ben col·locats, i a vegades, fins i tot càmeres ocultes i espies per mantenir aquesta vigilància. Estem controlats, monitorejats i sota amenaça constant. El temps de treball en un restaurant és totalitari.

# COERCIÓ I COMPETÈNCIA

"Xoquem amb els defensors de l'ordre, però també seguim xocant els uns contra els altres a un nivell molt més quotidià. Aquesta és la realitat del capitalisme."

Dominique Karamazov





Els clients són els compradors. Ells pensen que estan comprant bon menjar i bon servei. Sovint, el que obtenen és l'aparença de bon menjar i bon servei. El menjar de restaurant rarament és tan fresc o net com el menjar casolà. Al client odiós i cridaner se li tornarà a omplir la seva tassa de cafè descafeïnat. A voltes, direm al client que tal cosa s'ha acabat si és que estem massa ocupats. O li recomanarem el menjar més car o el més fàcil de preparar.

Els clients no estan familiaritzats amb el procés de producció. Una bona part de la feina del personal que treballa de cara al públic és ajustar-los eficientment al procés. Arribem a ser bons en aconseguir que ordenin, mengin i paguin quan volem. Els millors cambrers són aquells que aconsegueixen que una gran quantitat de taules demanin molt de menjar i beguda alhora, les consumeixin i paguin ràpidament i que després es creguin que estan ordenant, menjant i pagant al seu propi ritme. Això és possible perquè l'elaboració dels plats funciona igual que una cadena de muntatge, amb un limitat nombre d'opcions. Si voleu que el seu menjar sigui preparat d'una manera especial o si quan ens parem a la seva taula encara no saben el que volen, ens estan donant més feina del compte. Comencem a desenvolupar prejudicis no del tot inexactes sobre la base de quin tipus de clients seran difícils d'encaixar al ritme de producció o quins clients donaran bones propines. Els ancians i els infants són un problema. Els turistes estrangers i els homes de negocis no donen bones propines. Els obrers de la construcció i, per descomptat, treballadors d'altres restaurants generalment sí que donen bona propina.

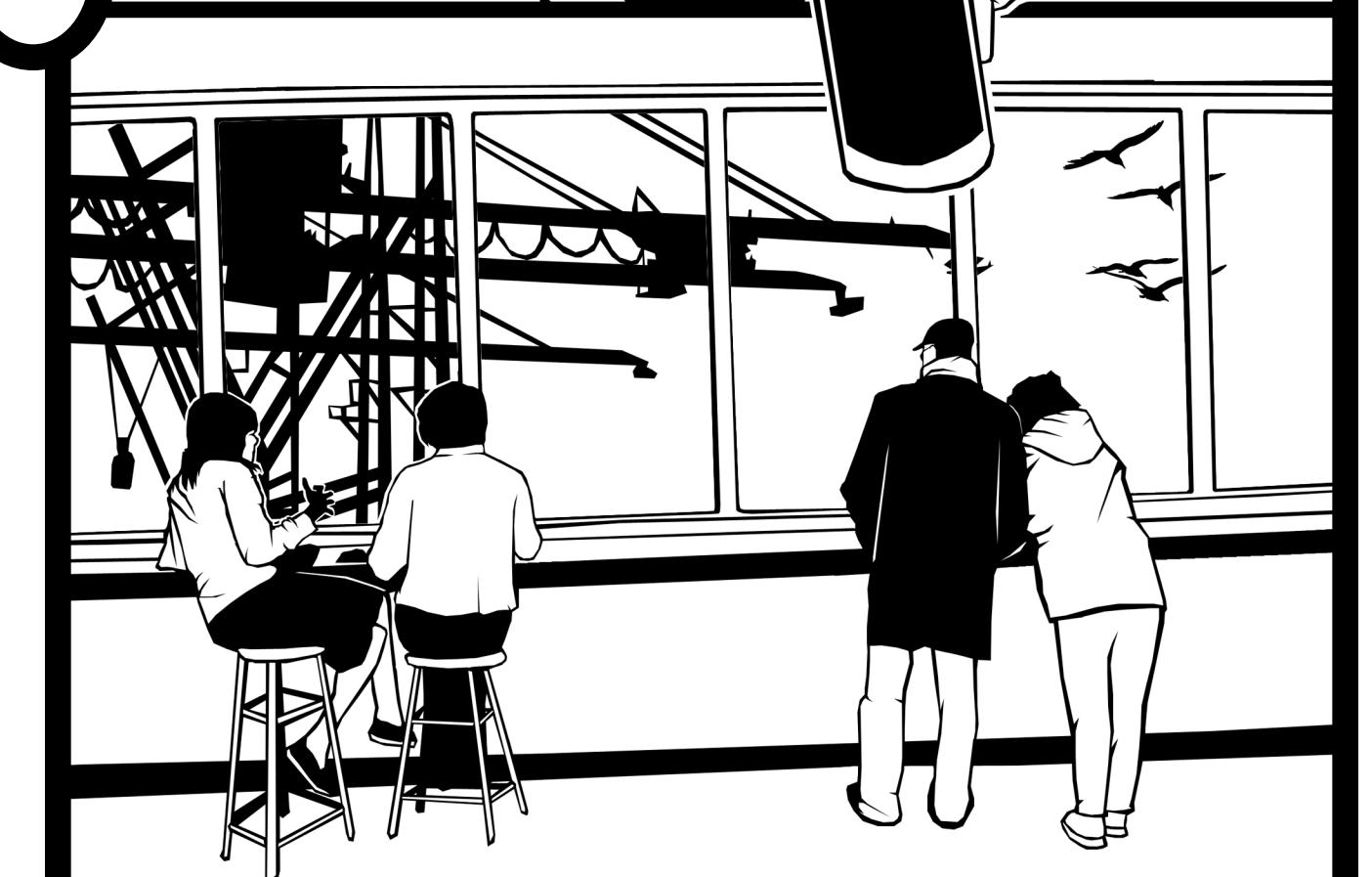
27



Tenim les mateixes converses amables amb els clients una i altra vegada. Aprenem a llegir-los les ments ràpidament i a dir-los el que volen escoltar. Flirtegem amb ells i utilitzem bromes gastades per fer que comprin molt, mengin ràpidament, i dónin bones propines. Però quan ens allunyem de la taula, o ens col·loquem fora del seu camp d'audició, la

màscara d'amable servei al client cau ràpidament. Els insultem, o ens enriem d'ells, o comentem sobre els que ens agradaria follar-nos, o ens preguntem si aquells dos són pare i filla o un home de negocis i la seva amant. Aquesta hipocrisia ens causa un estrany tipus de plaer. En l'opressiva atmosfera de servei al client això és gairebé un acte de rebel·lió.

28



Els clients tenen molt de poder sobre els treballadors de restaurants — i no només quan ens donen propina. Una targeta amb un comentari dolent pot fer que ens escridassim. Una greu denúncia al gerent podria causar que ens acomiadin. La diferència de poder és tal que els clients de vegades actuen com a petits patrons. Poden ser exigents, grollers, borratxos imbècils, però hem de ser amables amb ells, i és la nostra feina fer-los feliços. Els odiem pel poder que tenen sobre nosaltres. Ells formen part de l'aparell de vigilància del restaurant.

Els clients també són la debilitat del restaurant. El restaurant depèn d'ells. Un client pot queixar-se a l'administració, però també poden posar-se de la nostra part. Els clients tenen contacte directe amb els treballadors del restaurant i, en general, volen pensar que aquests treballadors estan contents i se'ls tracta bé. De vegades, podem utilitzar-los com una manera d'exercir pressió sobre l'administració. Un piquet davant d'un restaurant és molt més efectiu espantant als clients que no pas un piquet davant d'una drassana impedint el seu ús a les companyies navilieres.