

ضد المطعم

من أجل عالم بلا مطاعم



الفهرس

٦	مقدمة
٩	كيف تنشأ المطاعم؟
١٠	ما المطعم
١٤	عملية الإنتاج
٢٠	تقسيم العمل واستخدام الآلات
٢٦	ضغط العمل وتوتره
٢٨	البقشيش
٣٠	الزبائن
٣٤	الإكراه والتنافس
٣٨	كيف نهد مطعمًا؟
٣٩	ما يريد العمال
٣٤	مجموعات العمل
٤٧	العمل والإدارة وإدارة العمال
٥١	النقابات
٥٥	عالم بلا مطاعم

مقدمة

مهـما كانت قيمة آرائـي في حياة غاسـل صـحون بارـيسي، فإنـي أريد أن أبينها، فـحين يفكر المرء بها، يجد أن من الغريب أن آلاف الناس في مدينة حديثة عظيمة عليهم أن يمضوا ساعات يقظتهم في غسل الصحون داخل جـور ساخنة. والسؤال الذي أطرحه: لماذا تستمر هذه الحياة وما غايتها ومن يريد استمرارها ولماذا؟

جورج أورويل، متشردًا في لندن وباريس



ظهرك يؤلمك من الوقوف
لست أو عشر أو أربع عشرة
ساعة متتالية، وتفوح منك
رائحة المأكولات البحرية
وتوابل شرائح اللحم، وتعدو
ذهابًا وعودة طوال الليل،
وتشعر بالحر، وتلتصق بك
ملابسك الغارقة في
عرقك، وترد كل أنواع
الأفكار الغريبة إلى
ذهنك.

تلتقط نتفًا متفرقة من
محادثات الزبائن، في حين
أنهم يقاطعون باستمرار
محادثاتك مع زملائك

هذا المطعم يتبرع بالمال لجمعية إنقاذ
الذئاب الخيرية، أليس ذلك لطيفًا؟

لا أصدق أنها جامعت.. يا لها من عاهرة!

نعم، النجارون يسبون لنا
المشكلات.. إنهم يطلبون
مزيديًا من المال

ذلك قال لي، 'أعتقد أن الحلزونات التي
أطبخها رديئة'، فقلت له 'ماذا تتوقع؟'
إنها حلزونات! هاهاها



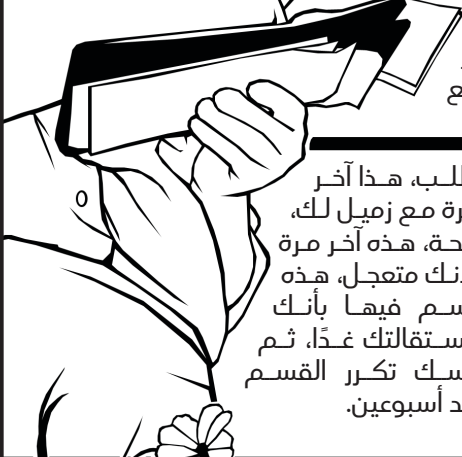
لا وقت لتقلق بشأن مشكلاتك العاطفية، أو ما إذا كنت قد أطعمت قطتك هذا الصباح، أو كيف
ستدفع إيجار مسكنك هذا الشهر، فقد حان الوقت لطلب جديد.

تُعاد نفس الأغنية مرة أخرى، بينما تصب فنجان القهوة نفسه للمتأبين اللذين يجلسان عند النافذة -نفس المتأبين اللذين خرجا في موعد غرامي ثان. يتبسم لهما ابتسامة خدمة العملاء الفهذبة نفسها، ثم تستدير وتمر بالزخارف الرخيصة نفسها وتقف في المكان نفسه وتتنظر إلى أرضية صالة المطعم. يقف مساعد النادل خلفك كاشطاً الزبدة من طبق أحد الزبائن ويعيدها إلى وعاء زبدة بلاستيكي. يغدو كل هذا أكثر من مجرد شعور أنك شاهده من قبل.



لقد حلت فترة الانتخابات. يُخصص لإحدى النادلات ثلاث طاولات مختلفة في الوقت نفسه. يرتدي الزبائن على كل طاولة منهم أزراراً تدعم ثلاثة أحزاب سياسية مختلفة. وبينما تذهب إلى كل طاولة، تشيد بمرشحي الحزب وبرنامجهم، تغفر السعادة قلوبهم فيتركون لها بقشيشاً كبيراً، لكن ربما لن تذهب النادلة نفسها للتصويت مطلقاً.

وفي إحدى الليالي، لم يأت غاسل الصدون، وبدأت الأطباق تتراكم، ثم حاول أحد الطهاة تشغيل غسالة الأطباق، لكنه اكتشف أنها خربت، فقد انكسر بابها وتقطعت أسلاكها، ولم يعد أحد يسمع لها طنيناً مرة أخرى.

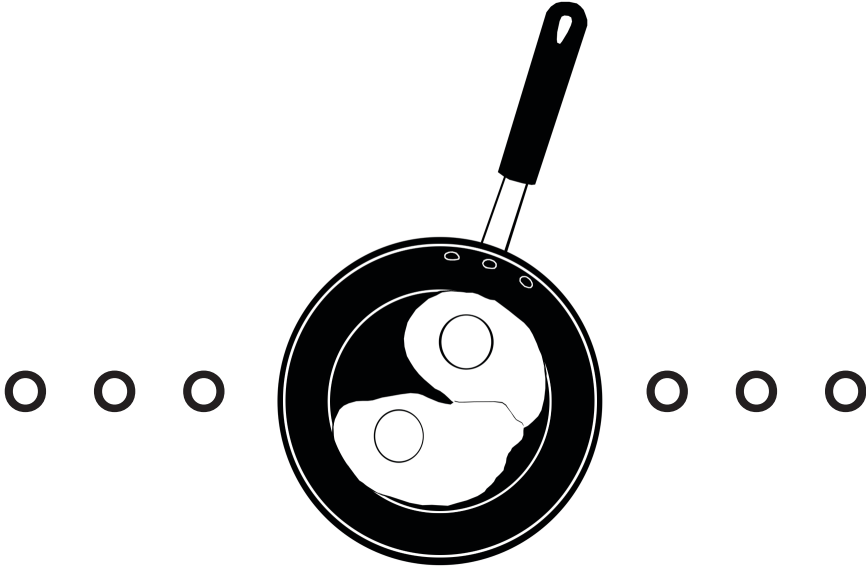


كفي! هذا آخر عميل متطلب، هذا آخر مدير أحمق، هذه آخر مشاجرة مع زميل لك، هذا آخر طبق محار كريبه الرائحة، هذه آخر مرة تحرق فيها نفسك أو تجربها لأنك متعجل، هذه آخر مرة تقسم فيها بأنك ستقدم استقالتك غداً، ثم تجد نفسك تكرر القسم نفسه بعد أسبوعين.



المطعم ليس إلا مكاناً بائساً، وجميع المطاعم التي كتب عنها مقالات منمقة في الصحف، ولا تقدم سوى الطعام النباتي الخالي من القمح المعد من مكونات عضوية، وتشى بجو عصري من خلال رسوماتها الإيحائية، ما يزال لديها طهاة وندل ومنظفي صدون يعانون من التوتر والاكئاب والملل والتعب ويبحثون عن حياة أخرى.





كيف تنشأ المطاعم؟

لا يمكنك إعداد عجة دون كسر بعض البيض.
ماكسيمليان رويسبير

ما المطعم؟

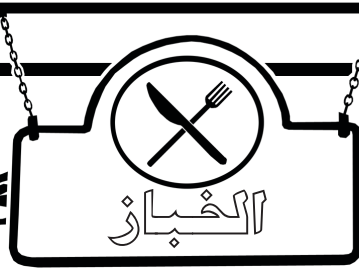
ما من وجبة غداء مجانية.
قول شعير ينسب إلى
ميلتون فريدمان



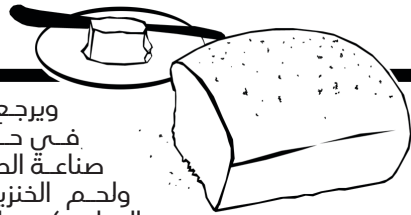


من الصعب أن نتخيل عالمًا بلا مطاعم اليوم، فالظروف التي تنشأها موجودة في كل مكان وتبدو طبيعية تقريبًا. ويشق علينا التفكير في الطرق الأخرى التي يمكن بها أن يطعم الناس بعضهم بعضًا (عدا الذهاب إلى متجر البقالة بالطبع). لكن المطاعم، مثلها مثل الديمقراطية البرلمانية أو الدولة أو القومية أو الشرطة المحترفة، هي من اختراع العالم الرأسمالي الحديث.

بدأت المطاعم الأولى في الظهور في باريس في ستينيات القرن الثامن عشر، وحتى أواخر خمسينيات القرن التاسع عشر كانت غالبية المطاعم في العالم تقع في باريس. في البداية، لم تقدم هذه الأماكن سوى أطباق حساء صغيرة من اللحوم، وسميت بالفرنسية restaurants وكانت تهدف إلى مساعدة المرضى على استعادة عافيتهم.



قبل ذلك، لم يكن الناس يخرجون لتناول الطعام كما يفعلون اليوم، فقد كان لدى الأرسطراطيين خدم يطبخون لهم، أما بقية السكان، ومعظمهم من الفلاحين، فكانوا يعدون وجباتهم في منازلهم. وكان هناك نزل للمسافرين، حيث كانت الوجبات متضمنة في سعر الغرفة، وكان صاحب النزل ونزلائه يجلسون على طاولة واحدة ويأكلون معًا. كما كان هناك متعهدون لتقديم الطعام يعدون وجبات حفلات الزفاف والجنائز والمناسبات الخاصة الأخرى، كذلك هناك الحانات والمقاهي والمخابز حيث يمكن تناول أنواع معينة من الطعام والشراب فيها. لكن لم تكن هناك مطاعم.

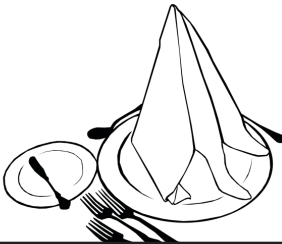


ويرجع ذلك جزئيًا إلى أن المطاعم كانت ستصبح غير قانونية في حال فتحها؛ لأن عددًا من النقابات المتخصصة احتكرت صناعة الطعام. كان هناك «اللحامون» (الذين يصنعون النقانق ولحم الخنزير)، و«الشوؤون» (الذين يعدون اللحوم المشوية والدواجن)، وصانعو الباتيه، وصانعو خبز الزنجبيل، وصانعو الخل، وطهاة المعجنات. وبموجب القانون، لم يُسمح لأحد أن يصنع خبز الزنجبيل إلا مُعلم الصنعة. وفي أفضل الأحوال، كان بإمكان عائلة أو مجموعة معينة من الحرفيين الحصول على رخصة من الملك لإنتاج عدة أنواع مختلفة من الطعام وبيعها.

لكن هذه القوانين عكست أسلوب حياة قديم، فقد كانت المدن تنمو، والأسواق والتجارة تنمو، ومعها قوة التجار ورجال الأعمال وأهميتهم، ومن ثم استهدفت المطاعم الأولى هذه الطبقة المتوسطة من الزبائن. ومع اندلاع الثورة الفرنسية في عام ١٧٨٩، أطاح الثوار بالملكية وقطعوا رأس الملك، وذمرت النقابات وأطلق العنان للأعمال التجارية. ذهب الطهاة السابقون للأرستقراطيين للعمل لدى رجال الأعمال أو دخلوا في مجال الأعمال التجارية بأنفسهم، فأصبحت الأطباق الفاخرة متاحة للجميع، وبات بوسع أي شخص (لديه ما يكفي من المال) أن يأكل مثل الملوك بسبب الانتشار السريع للمطاعم.



يمكن لأي أحد طلب وجبة في أي وقت يكون المطعم مفتوحاً، ويمكن لأي شخص لديه مالا كافياً طلب وجبة. يجلس الزبائن على طاوولات خاصة، ويتناولون أطباقاً أو صحنًا من الأكل المعد والمختار من بين عدد من الخيارات. هكذا نمت المطاعم من حيث الحجم والتعقيد سريعاً، حيث أضافت قائمة ثابتة تضم أنواعاً عديدة من المأكولات والمشروبات، ومع تزايد عدد المطاعم، تكيفت الحانات والمقاهي والنزل وأصبحت تشبهها.



كان نمو المطاعم نموًا للسوق، فالاحتياجات التي كانت تُلبى في الماضي إما من خلال علاقة سيطرة مباشرة (بين السيد وخدمه) أو علاقة خاصة (داخل الأسرة)، أصبحت الآن تُلبى في السوق المفتوحة، وما كان في السابق علاقة قمعية مباشرة أصبح الآن علاقة بين المشتري والبائع، وقد حدث توسع مماثل للسوق بعد أكثر من قرن من الزمان مع ظهور الوجبات السريعة وتقويض دور ربة المنزل في الخمسينيات وانتقال النساء إلى سوق العمل المفتوحة، حيث نقلت مهام عديدة قامت بها النساء في المنزل إلى السوق، ومن ثم نمت مطاعم الوجبات السريعة بسرعة، ودفعت أجورًا لما كان في السابق أعمال منزلية.



شهد القرن التاسع عشر ثورة صناعية، حيث أحدثت الآلات نقلة في طريقة تصنيع كل شيء، ومع تزايد كفاءة أساليب الإنتاج الزراعي، طرد الفلاحون من أراضيهم وانضموا إلى الحرفيين السابقين في المدن بوصفهم الطبقة العاملة الحديثة، لكن لم يكن لديهم وسيلة لكسب المال سوى العمل لدى شخص آخر.



في وقت ما من القرن التاسع عشر، تشكل المطعم الحديث بالشكل الذي نعرفه اليوم، وانتشر في جميع أنحاء العالم، وهذا تطلب عدة أشياء: رجال أعمال يحظون برأس المال الكافي للاستثمار في المطاعم، وزبائن يتوقعون تلبية حاجتهم من الطعام من خلال شرائه في السوق المفتوحة، وعمال ليس لديهم وسيلة للعيش سوى العمل لدى شخص آخر. ومع تطور هذه الظروف، تطورت المطاعم أيضًا.

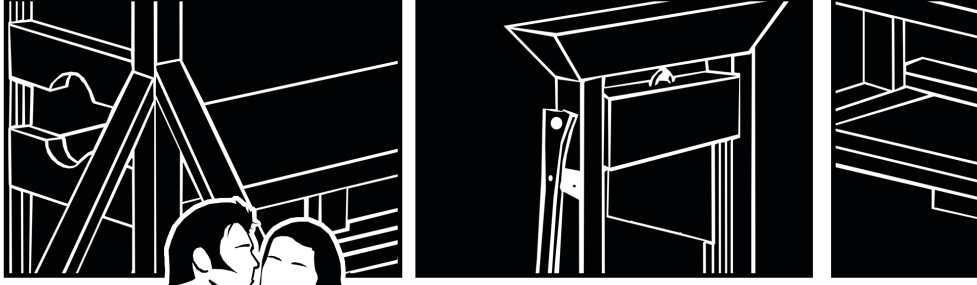


عملية الإنتاج

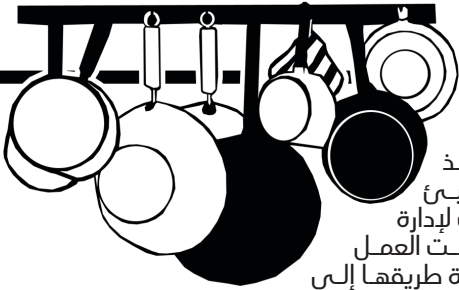
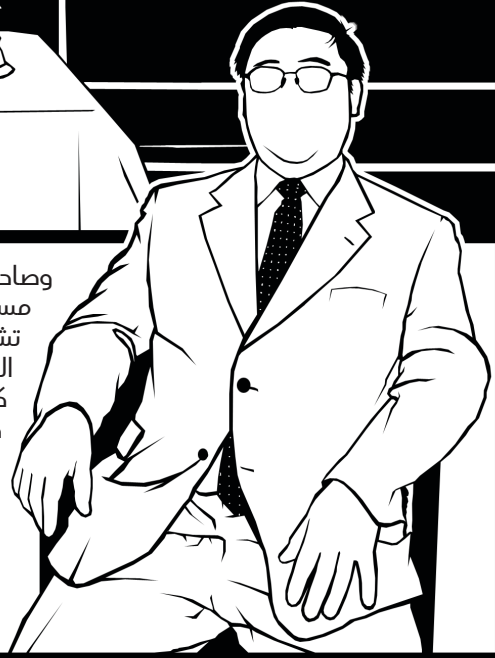
العمال مثل الذراع أو القدم، إن لم تستعملها ستفقدوها.»
الرأسمالي الأمريكي هنري فورد



لا ينظر الزبائن إلى المطعم بوصفه مكانًا لتناول وجبة جاهزة فحسب، بل يرونه مكانًا للخروج والتواصل الاجتماعي، مكانًا شبه عام، مكانًا لإتمام الأعمال التجارية والاحتفال بأعياد الميلاد، مكانًا للقاءات الغرامية. فلا يشتري الزبائن الطعام فحسب، بل يشترون الأجواء والثقافة وتجربة تناول الوجبة في المطعم أيضًا. يحب الزبائن المطاعم، لأنهم ليسوا إلا مستهلكين.

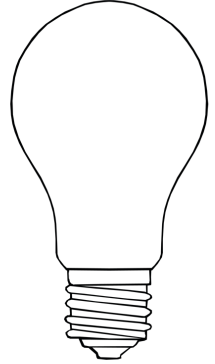
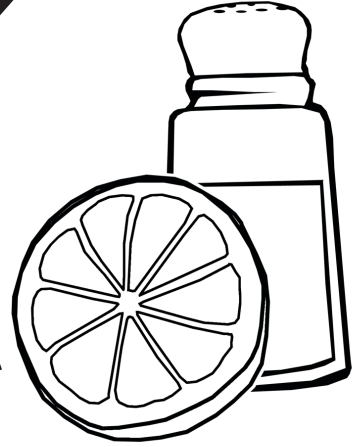


وصاحب المطعم ما هو إلا مجرد بائع، لكنه بائع مسئول عن عملية الإنتاج، وما يبيعه يميل إلى تشكيل طلب الزبائن، فلا هو يستثمر فيه بدافع الرغبة في إطعام الناس، بل يستثمر من أجل كسب المال. ربما كان المالك طاهيًا أو نادلا شق طريقه إلى الأعلى، وربما ولد في عائلة ثرية وليس ذي خبرة في العمل في المطاعم. لكن على أية حال، عندما يشرع أصحاب المطاعم في تأسيسها، فإنهم لا يريدون إلا شيئًا واحدًا: كسب المال.

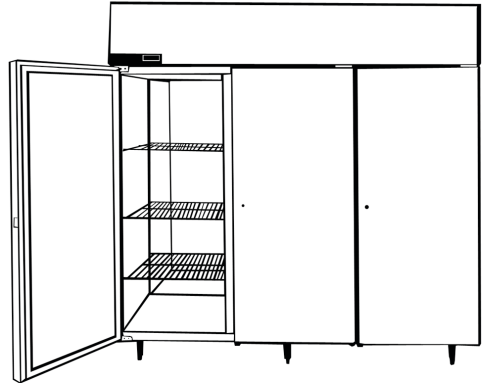


إنهم يشترون الأفران والثلاجات والأواني والمقالي والأكواب والمناديل والسكاكين والوواح التقطيع وأدوات المائدة والطاولات والكراسي والنيبذ والمشروبات الكحولية ومعدات التنظيف والأكل النيئ والمعلبة والزيت والتوابل وكل شيء آخر مطلوب لإدارة مطعم حديث. تتحدد قيمة هذه الأشياء بمقدار وقت العمل اللازم لتصنيعها. ومع استهلاكها، تشق هذه القيمة طريقها إلى قيمة وجبة المطعم.

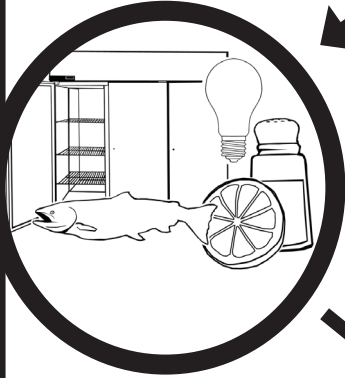
فعلى سبيل المثال، تتحدد قيمة وجبة عشاء السلمون أولاً بقيمة السلمون النيئ المستخدم في طهيه، وتتمثل هذه القيمة في كم الوقت اللازم لصيد السلمون (أو تربيته) ونقله إلى المطعم، كما يجب إضافة قيمة متوسط كمية الزعتر المجفف والملح والليمون وزيت الطهي المستخدم في هذه العملية إلى قيمة الوجبة، وكذلك قيمة الغاز والكهرباء المستهلكين لأغراض الطهي وتدفئة المطعم أو تبريده، ويضاف مبلغ صغير إلى قيمة الوجبة مقابل التآكل والتلف الذي يصيب التلات، واستبدال الأطباق والأكواب والمصايح الكهربائية والأقلام والورق، وتكلفة صيانة المكان.



يمثل كل هذا قيمة ثابتة لصاحب المطعم، فهي لا تدر عليه أموالاً. ورغم استهلاك التوابل والأكل النيئ، فهي تنقل إلى الوجبة قيمة كافية لاستبدالها، وقد تتحرك التكاليف الفعلية لهذه الأصناف فوق قيمتها أو تحتها، لكن هذه الحركة تميل إلى إلغاء نفسها. وقد يحالف الحظ صاحب المطعم فيحصل على صفقة جيدة على بضعة صناديق من النييد، فيتمكن من بيعها مقابل المزيد. لكن قد لا يحالفه الحظ أيضاً فيفسد الطعام قبل بيعه، أو قد يرتفع متوسط عدد الأطباق المكسورة. وباختصار، لا يعد الشراء والبيع مصدرًا ثابتًا للربح، رغم أن المطاعم تحقق أرباحًا يعتمد عليها في إعادة تشغيلها.



فضلاً عن كل المواد الخام والأطعمة والتأديوات والآلات اللازمة لتشغيل المطعم، يحتاج صاحبه إلى أفراد يشغلونه، أي يحتاج إلى عمال، وإنهم يشكلون جزءاً آخر من استثماره. يشتري مالك المطعم قدرتها على العمل، ولفترة زمنية محددة، نصبح ملكاً له، وما قيمة العمل إلا أجرنا، أي المبلغ الذي نحتاج إليه لدفع ثمن الطعام والملابس والإيجار وأجرة الحافلة وأي شيء آخر نحتاج إليه للاستمرار في الذهاب إلى العمل. يتوقف هذا على ما إذا كان من المتوقع منا أن نرتدي ملابس أنيقة ونستطيع التحدث عن النبيذ والتاريخ الفرنسي مع الزبائن، أو ما إذا كان من المفترض أن نكتفي بالذهاب إلى العمل دون البصق في الطعام. كذلك يتغير هذا وفقاً لتكلفة الطعام والسكن في المدينة أو البلد المعين الذي يقع فيه المطعم. تعكس الأجر توازن القوى بين العمال وأصحاب العمل، فحين نكون أقوى، يمكننا فرض رفع الأجر على أصحاب العمل. وحين نكون ضعفاء، يمكنهم خفض الأجر إلى مستوى يكفي للبقاء على قيد الحياة.



إن الأجر مكلفة لصاحب المطعم، لكنها تستحق عناية دفعها، فعلى عكس عربة الفاصوليا، يصنع الطاهي الربح لصاحب المطعم، لأن عربة الفاصوليا تأتي إلى المطعم بقيمة تعتمد على مقدار الوقت الذي استغرقه إنتاجها، وتستهلك عربة الفاصوليا وتنقل هذه القيمة إلى الحساء الذي توضع فيه. أما الطاهي، من ناحية أخرى، فهو لا يُستنفد مثلها. يمثل العمل الذي يبذله الطاهي في إعداد الحساء جزءاً كبيراً من قيمته. لكننا لا نتلقى أجورنا على أساس مقدار العمل الذي قمنا به، بل تشتري قدرتنا على العمل لفترة زمنية محددة، ومن المتوقع أن نأتمر بأمر صاحب المطعم خلالها. هكذا يضيف عملنا قيمة إلى الوجبة، ويخلق الظروف التي يمكن فيها تحويل هذه القيمة إلى مال. والواقع أننا نضيف قيمة أكبر بكثير إلى الوجبات التي نباع أثناء فترة عملهم مقارنة بما نتلقى من أجر، وهذه القيمة الفائضة هي الطريقة التي يجني بها صاحب المطعم الأرباح. ويحصل المؤجرون ومختلف مستويات الحكومة على حصة من هذه القيمة الفائضة من خلال الإيجار والضرائب وتراخيص المشروبات الكحولية والغرامات.



يبدأ رجل الأعمال بأمواله، فهو يشتري السلع (الأطعمة والتوابل والتلات واللدوات، فضلا عن قدرة عماله على العمل)، ثم يدفع بكل هذا في عملية الإنتاج، فينتج عن ذلك سلعة (وجبة المطعم) تباع على الفور للزبائن في صالة الطعام. وما يجنيه من مال أكبر من استثماره الأصلي، فيعيد استثماره مجدداً وتبدأ الدائرة من جديد، وهكذا ينمو رأس ماله من خلال تدفقه عبر عملية الإنتاج.



مال



سلع



إنتاج



سلع أغلى



المزيد من المال

إن حركة رأس المال هذه هي السبب وراء وجود المطاعم، وهي التي تمنحها أشكالها وأولوياتها، فالمهم ليس أن المطعم ينتج الطعام، بل أنه ينتج فائض القيمة والأرباح، وما المطعم إلا عبارة عن عملية إنتاجية تدور على صاحبه المال، وهو لا يريد شيئاً سوى أن يجني أكبر قدر ممكن من المال، وفي سبيل ذلك يتجاهل السلامة والنظافة وحتى الاعتبارات القانونية مراراً وتكراراً لتحقيق المزيد من الأرباح.

لكن المطعم يمثل شيئاً مختلفاً تمامًا من وجهة نظرنا. إن أولئك الذين يعملون في المطعم لا يفعلون ذلك لأنهم يريدون ذلك، بل لأنهم مجبرون على ذلك، فليس لديهم وسيلة أخرى لكسب العيش سوى بيع قدرتهم على العمل لشخص آخر -وقد يكون هذا الشخص صاحب مطعم. إننا لا نصنع الطعام لأننا نحب صنعه أو لأننا نريد صنعه لزبون بعينه. وعندما نسمح الأرضيات أو نفتح زجاجات النبيذ، لا نلبي حاجة إلى نوع ما من النشاط العاطفي، بل لأننا نقايض وقتنا مقابل أجر. وهذا ما يمثله المطعم لنا.

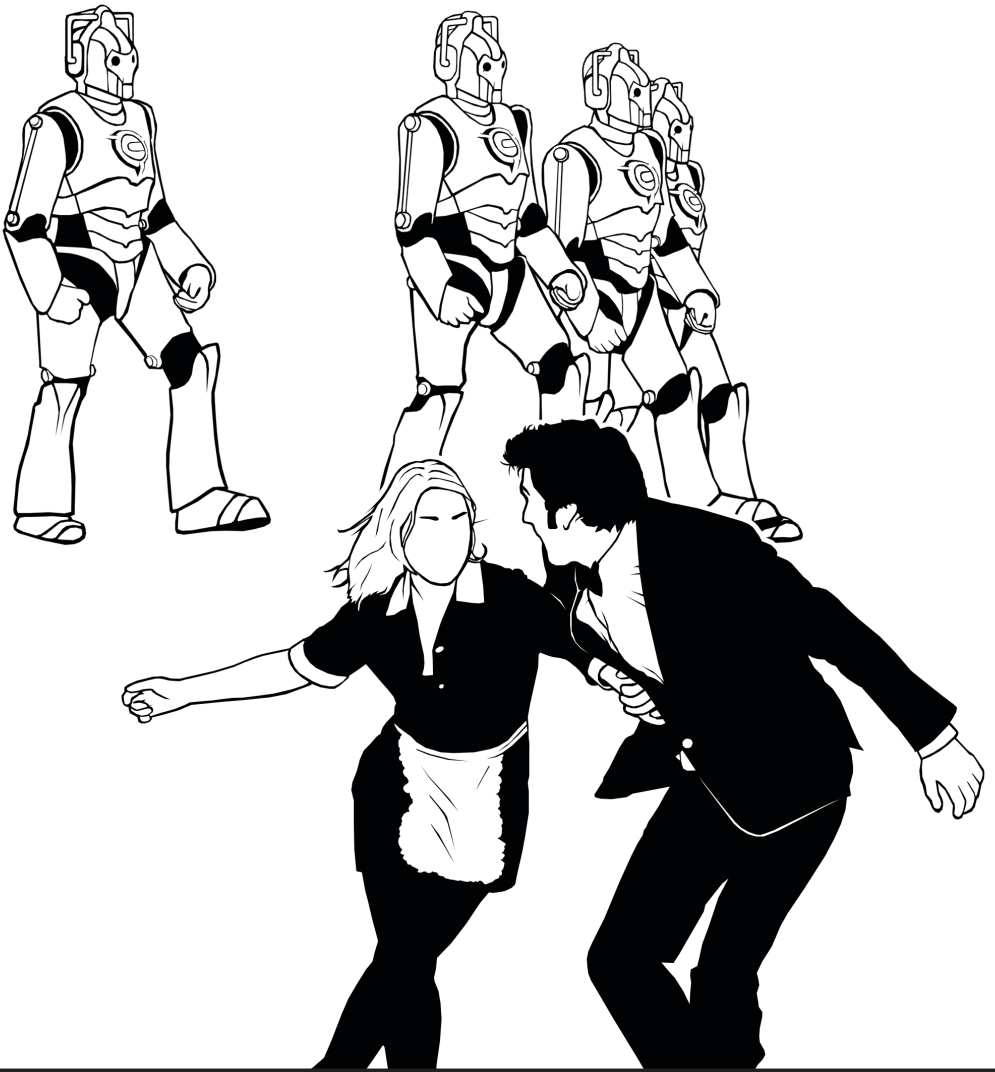


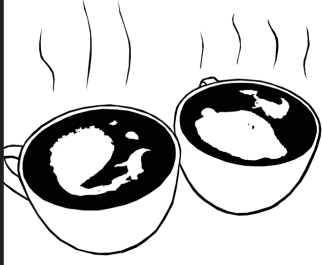
إن وقتنا في المطعم ونشاطنا بداخله ليس ملكًا لنا، بل هو ملك للإدارة. ورغم أن كل شيء في المطعم يتحرك ويعمل فقط لأننا نجعله يعمل، فإن المطعم شيء غريب عنا وكدنا. وكلما عملنا بجدية أكبر، زادت الأرباح التي يجنيها صاحب المطعم. وكلما انخفضت أجورنا، زادت الأرباح التي يجنيها صاحب المطعم كذلك. ومن النادر أن نستطيع تحمل تكاليف تناول الطعام في المطعم بانتظام، ومن الشائع أن يحمل النادل في المطعم أطباقًا من الطعام الفاخر طوال الليل، في حين أن معدته لا تحوي سوى القهوة والخبز. وصحيح أن المطعم لا يمكن أن يعمل بدون عمال، لكن هناك صراعًا دائمًا بين العمال والعمل. يساعدنا رفضنا في النضال ضد عملية الإنتاج، فنلتقط أنفاسنا أثناء ذروة وقت العشاء ونبطئ عمل الوجبات، أو نسرق الطعام، أو تملص من أداء المهام، أو نردش معًا، وبهذه الممارسات نجد من الإنتاج الذي يفرضه صاحب العمل علينا باستمرار، فيصرخون فينا إذا لم نقم بأي شيء أو إذا لم نقم بشيء أسرع مما يمكن للبشر القيام به أو إذا ارتكبنا أخطاء تؤدي إلى إبطاء عملية جني الأرباح، ومن ثم نكره العمل ونكره صاحبه. الصراع بين عمال المطاعم وإدارتها يشكل جزءاً منها تمامًا مثل الطعام أو النبيذ أو الطاولة أو الكراسي.

تقسيم العمل واستخدام الآلات

لا يتمثل الخطر الوحيد في أن الآلات ستفكر مثل البشر، بل في أن البشر سيفكرون مثل الآلات.

الصحفي الأمريكي سيدني جاي هاريس



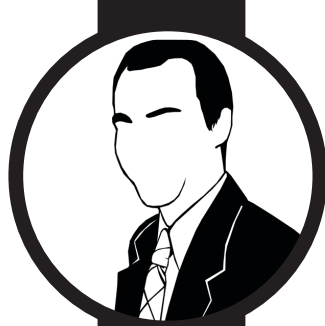


تميل المطاعم في تنظيم عملها بطرق متشابهة من أجل تحقيق الأرباح بأكثر الوسائل كفاءة. يقسم صاحب المطعم المهمات، ويتخصص عماله المختلفون في أشكال متنوعة من العمل. تتطور هذه التقسيمات لأنها تسمح بإخراج الوجبات بشكل أسرع. تظهر التقسيمات الأولى والأبرز بين الإدارة والعمال، وبين «صالة الطعام» و«المطبخ». ومع ترسخ التقسيمات، يجري تصنيفها وربطها بأدوار معينة. قد يبدو تقسيم العمل في مطعم صغير نموذجي على النحو التالي:

أولاً: الإدارة:

المدير العام:

يملك المطعم. تتمثل وظيفته في التأكد من أن المطعم يحقق أرباحاً. عادة يعرف الكثير عن الطعام، فهو يضع قائمة الطعام، ويشترى المعدات، ويوظف العمال ويفصلهم، وأحياناً يتجول للتأكد من أن الجميع يعملون بأقصى قدر ممكن من الجهد، لأن المطعم هو رأس ماله.



المدير الإداري:

تتمثل وظيفته في الإشراف على العمال عملياً. فهو يتعامل مع الشكاوى والمشاكل فور ظهورها، ويتأكد من أن عمليات العمل تسير بسلاسة. غالباً يكون أكبر سناً من العمال الآخرين، وعمل كنادل أو بارمان أو طاهي لسنوات عديدة. وبينما يتولى تنفيذ عملية الإنتاج، إلا إنه لا يستفيد منها بشكل مباشر، وبالتالي فهو ليس منفذاً متحمساً لأوامر رئيسه. في بعض الأحيان يجمع بين دور المدير الإداري وكبير الطهاة.



ثانيًا: العمال: أ- المطبخ:

من الشائع أن يكون جميع العاملين في الجزء الخلفي من المطعم من المهاجرين غير الشرعيين الذين يعملون في الخفاء، فلا يتواصلون مع الزبائن، وبالتالي لا يجب عليهم أن يكونوا مثلهم أو يتحدثون اللغة نفسها.

طاهي الأطباق الساخنة:

يعد الأطباق الساخنة، وخاصة المقبلات. وهو عادة الموظف الأعلى أجرًا في المطبخ، وأحيانًا ما يكون له دور إشرافي.



طاهي الأطباق الباردة:

يعد السلطات والأطباق الجانبية والحلويات، وهو أقل مهارة وأجرًا من طاهي الأطباق الساخنة.



طاهي التحضير:

يعد المكونات، ويصنع الطعام السائب مثل الصلصات والحساء، ويضع الأطباق على طقم تقديم الطعام، ويساعد الطهاة الآخريين في أوقات الذروة.



غاسل الصحون:

أدنى وظيفة في المطعم، حيث يغسل ومنتظف الأطباق ويعيدها إلى أماكنها، وهي وظيفة كريهة رائحة وصاخبة. وعادة ما تكون هذه الوظيفة الأقل أجرًا أيضًا، وتعتبر هذه الوظيفة في كثير من الأحيان مخصصة إما للصغار جدًا أو الكبار جدًا.



ب- صالة المطعم:

من المتوقع أن يبدو النادل أتيقون وقادرون على التعامل مع الزبائن. وفي الغالب يكونوا متعلمين، ولديهم درجات جامعية عديمة الفائدة في مجالات مثل «اللغات الشرقية» أو «التاريخ» أو «تاريخ الفن» -وذلك أسوأهم حالاً.

النادل:

يتلقى الطلبات ويقدم الأطباق ويتلقى الحساب ويرشح الأطباق الباهظة الثمن. قدر الإمكان، ينبغي عليه الظهور بمظهر من يعرف الكثير عن الطعام والمشروبات.



والمشروبات.

الساقى:

يعد المشروبات للزبائن في البار وللندل ويقدم كذلك بعض المأكولات. ينبغي عليه الظهور بمظهر من يعرف الكثير عن المشروبات المخلوطة والبيرة والنبيذ.



صبي النادل:

يزيل الأطباق المتسخة وينظف الطاولات ويعيد ترتيبها. يؤدي أيضاً بعض المهام مثل تقطيع الخبز وسكب الماء. لا يجب عليه التحدث إلى العملاء كثيراً.



المضيفة:

ترد على الهاتف وترشد الزبائن إلى طاولاتهم. تطلب عادة بحوام كامل في المطاعم الكبيرة فقط، أما في المطاعم الصغيرة، فتتطلب للعمل في عطلات نهاية الأسبوع والعطلات. تشغل النساء هذه الوظيفة عادة.

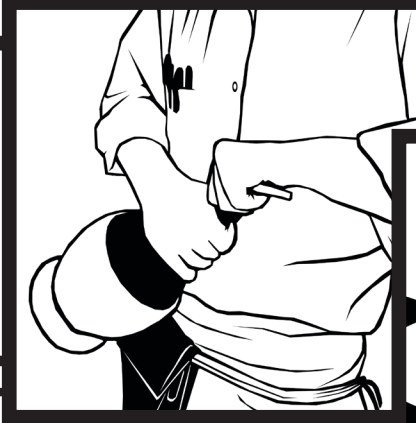
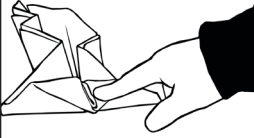


يرغب صبي النادل والمضيفة عادة في «الترقي» لمستوى النادل أو الساقى، تماماً كما يريد غاسل الصحون الطهي، ويريد طاهي التحضير أن يصبح طاهياً للأطباق الباردة، وهكذا..

تختلف مسميات الوظائف الفعلية بين المطاعم بشكل كبير، كما تختلف الأعمار والأجناس والأعراق المرتبطة بها. ومع ذلك، يكون لدى المدير العام في معظم المطاعم فكرة عن نوع العامل الذي يريده في كل وظيفة، فيتداخل تقسيم العمل مع الانقسامات الثقافية.

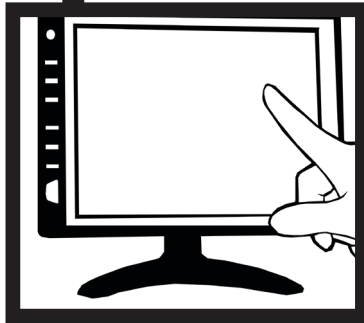
يرغب صبي النادل والمضيفة عادة في «الترقي» لمستوى النادل أو الساقى، تمامًا كما يريد غاسل الصدون الطهي، ويريد طاهي التحضير أن يصبح طاهيًا للأطباق الباردة، وهكذا..

تختلف مسميات الوظائف الفعلية بين المطاعم بشكل كبير، كما تختلف الأعمار والأجناس والأعراق المرتبطة بها. ومع ذلك، يكون لدى المدير العام في معظم المطاعم فكرة عن نوع العامل الذي يريده في كل وظيفة، فيتداخل تقسيم العمل مع الانقسامات الثقافية.



تتطلب المطاعم عمالة كثيفة مقارنة

بأغلب المجالات الأخرى في الاقتصادات الصغيرة. ومع ذلك، مثلما تميل عملية الإنتاج إلى زيادة تقسيم العمل، تميل أيضًا إلى استخدام الآلات. يحتوي كل مطعم حديث على بعض الآلات (المواقد، الثلجات، آلات صنع القهوة.. إلخ)، لكن ثمة اتجاه واضح للاعتماد على الآلات أكثر، فالطاهي يستطيع غلي الماء للشاي بسهولة كافية على الموقد، لكن من الأسرع والأسهل أن يكون لديه غلاية يكاد يغلي الماء فيها في كل وقت، ويمكن للنادل كتابة الطلبات وتسليمها إلى المطبخ، لكن يمكنه أن يأخذ المزيد من الطلبات في وقت أقل إذا لم يكن مضطرًا إلى تدوينها والدخول إلى المطبخ، بل يقوم بإدخالها على جهاز لوحي، الذي يرسلهم بدوره إلى المطبخ.



إننا نميل إلى التعلق بالأشياء التي نعمل بها، فنحن نحب مفتاح النبيذ الثقيل، أو ملعقة الطبخ الجيدة، أو السكين الحادة لأنها تجعل عملنا أسهل قليلًا، ونكره تعطل نظام الكمبيوتر، لأننا نضطر في هذه الحالة إلى القيام بكل شيء يدويًا. وسواء كانت هذه الآلات تعمل بكفاءة أم لا، فإنها تفرض إيقاعًا على عملنا. وقد تتحدد مهمة تحضير طبق رئيسي معين وفقًا للوقت الذي يستغرقه الفرن لطهي أحد المكونات، أو الوقت الذي يستغرقه الميكروويف لتسخين مكون آخر. حتى عندما نكون في عجلة من أمرنا، يجب علينا انتظار ماكينة بطاقة الائتمان أثناء طباعتها للفاتورة ببطء. لا يلاحظ أحد في اليوم المزدهر وجود الماكينات في المطاعم، لكن في اليوم المتردي، قد نقضي الليل كله في لعنها.



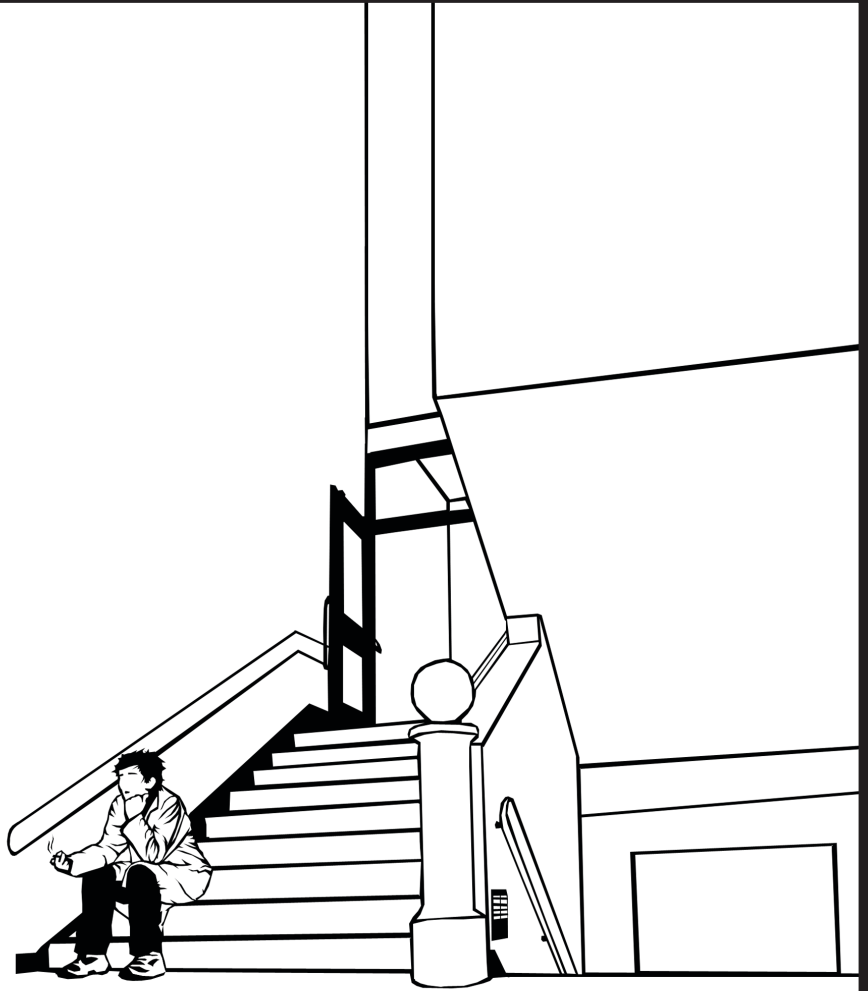
كلما كان المطعم أكبر عادة، كانت عملية العمل مجزأة أكثر، وزاد الميل إلى استخدام الآلات لتحل محل المهام التي يقوم بها العمال. ففي مطعم صغير جدًا، يمكن دمج وظائف النادل والنادل وصبي النادل والمضيئة في وظيفة واحدة. وفي مطعم كبير جدًا، تقسم مهام النادل بين أشخاص مختلفين. وبالمثل، يميل استخدام الآلات لتحل محل المهام البشرية إلى أن يكون محدودًا في المطاعم الصغيرة، ويميل إلى أن يكون أكبر في المطاعم الأكبر حجمًا ذات رأس المال الكبير.

إن الآلات لا تستخدم لتسهيل عملنا، بل تستخدم باعتبارها وسيلة لزيادة كمية المنتج الذي يستطيع عامل معين إنتاجه في فترة زمنية محددة. والمطاعم التي تتسابق لاستخدام آلات جديدة تحقق أرباحًا كبيرة، لأنها قادرة على الإنتاج بكفاءة أعلى من المتوسط. وفي الوقت نفسه، فإن الآلات لا تدر المال للمطعم من تلقاء نفسها، بل إن العمال هم الذين يجنون المال لأصحاب المطاعم. ومع انتشار الآلات الجديدة على نطاق واسع، يصبح عدم امتلاكها أمرًا مثبطًا للإنتاجية، لأن الآلات تخفض المهام البشرية، لكنها لا تلغي أجزائها بالكامل، بل تكون مجرد حلقة أخرى في سلسلة المهام الموكلة إلينا، بينما تصبح وظيفتنا أكثر تخصصًا وتكرارًا. لذلك نغضب من الآلات عندما لا تقوم بدورها في العمل بعد اعتمادنا عليها، لكن على الجانب الآخر، لقد تقلص نشاطنا في العمل إلى مستوى ميكانيكي حتى أنها أصبحت تنافسنا في أداء مهامنا الأساسية.



بعد المطعم في حد ذاته جزءًا صغيرًا من تقسيم العمل داخل اقتصاده، ذلك لأن عملية تقديم الطعام إلى المائدة تجزأ إلى أجزاء منفصلة، والمطعم ليس سوى الجزء الأخير من هذه العملية، حيث يجري إعداد الطعام وبيعه للزبائن، أما اللحوم والأسماك النيئة، والأطعمة المعلبة والتوابل، والطاولات والكراسي والمناشف والمآزر، فهي تأتي إلى المطعم باعتبارها سلجًا جاهزة تنتجها مؤسسات أخرى، وهي تنتج بأيدي عمال آخرين في عمليات إنتاج مماثلة وفي ظل ظروف شبيهة. لكننا منفصلون عن هؤلاء العمال، فلا نرى إلا مندوب المبيعات في شركة توزيع النبيذ وهو يتذوق النبيذ مع صاحب المطعم، أو عامل التوصيل في شركة الغسيل وهو يتسلم المناديل القماشية ومفارش المائدة المتسخة أو يوصلها بعد غسلها.



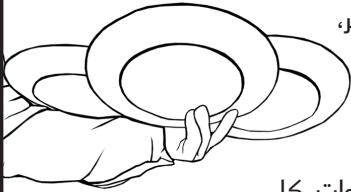


ضغط العمل وتوتره

إذا لم تستطع تحمل الحرارة، اخرج من المطبخ.

الرئيس الأمريكي هاري ترومان

تختلف المطاعم عن غيرها من الصناعات في أن منتجاتها لا يمكن تخزينها وبيعها لاحقًا، على عكس مصنع سيارات أو موقع بناء، يقدم المطعم وجبة يجب تناولها في غضون بضعة دقائق من طهيها وإلا فلن تؤكل، وهذا يعني أن العمل لا يمكن أن يجري بإيقاع ثابت، بل يأتي على شكل موجات وذروات، مع حلول أوقات هادئة بينهما. يشعر عمال المطاعم بالملل أو التوتر، فأما نحاول أن نبدو مشغولين، وليس لدينا ما نفعله، أو نحاول ألا نتخلف في سيرورة العمل بشكل يأس، فنؤدي عشر مهام في وقت واحد.



يُدفع كل من يعمل في مطعم إلى العمل بجدية أكبر وبسرعة أكبر، لأن المدير يرغب في الحصول على قدر أكبر من العمل بنفس عدد العمال لديه أو الحصول على القدر نفسه من العمل بعدد أقل من العمال. لذا ندفع لبذل أقصى طاقتنا. فخلال الذروة المعتادة لوقت العشاء، ستري طاهيًا يقلب أصابع البطاطس، ويراقب شريحة لحم على الشواية، و ينتظر خروج الحساء من الميكروويف، ويغلي المعكرونة، ويسخن الصلصة في مقلاة ويتبل بعض الخضروات، كل هذا في وقت واحد. وفي الوقت نفسه، تتوقف نادلّة لتحمل أربعة أكواب من القهوة وقائمة الحلويات إلى طاولة واحدة وتأخذ طلب مشروب من طاولة أخرى وتخبر طاولتين أخريين أنها ستكون هناك في غضون دقيقة واحدة. نحن ندفع إلى القيام بمزيد من المهام الدقيقة للغاية في وقت واحد وبسرعة متوالية، ونصرخ عندما لا ننجحها بشكل صحيح. الشيء الوحيد الذي يُمنح لنا في كل مطعم تقريبًا بالمجان هو القهوة، التي تساعدنا على الإسراع في الوتيرة المجنونة للعمل أثناء فترات الذروة. تتحدد وتيرة العمل من خلال كمياته المطلوب أدائها، وينبغي علينا أن نكيف أنفسنا مع هذه الوتيرة سواء كنا مرضى أو متعبين أو مشتتين بسبب التفكير في شيء آخر. نضمد جروحنا بالشاش الطبي ونواصل حياتنا.



تؤثر ضغوط العمل على الجميع في المطعم، حتى أن عدداً لا بأس به من العمال يتعاطون المخدرات فور الانتهاء منه، فبعد أي ليلة عادية يكون الجميع منهكين، وفي طريق العودة إلى المنزل، نلاحظ أن ظهورنا أو ركبتنا أو أصابعنا تؤلمنا، وعندما نخلد إلى النوم نأمل ألا نحلم بأننا نسينا طلباً ما أو أن المدير يصرخ فينا.



البقشيش

الخدمة في المطاعم هي الوظيفة رقم واحد للإناث اللاتي لم يتلقين تعليمًا جامعيًا في هذا البلد، إنها الوظيفة الأولى والأساسية التي يمكن لأي سيدة أن تعمل بها وتكسب عيشها منها، والسبب في ذلك هو البقشيش الذي يُدفع لهن.

السيد أبيض (من الفيلم الأمريكي كلاب المستودع)

يحصل العديد من عمال المطاعم على بقبشيش، وهذا يعني أن جزءًا من أجورنا يدفعه صاحب العمل مباشرة، والجزء الآخر يدفعه الزبون. لكن هذا يخلق ارتباطًا خاطئًا لدى بعض الزبائن بين البقبشيش والأجور الجيدة، فالبقبشيش عبارة عن هيكّل للأجور أنشأه أصحاب المطاعم لأغراض محددة للغاية.



إن المطاعم لا تستطيع أن تنتج وفق إيقاع خط تجميع منتظم مثل بعض الصناعات، وذلك لأن الوجبات لا بد وأن تؤكل على الفور. والواقع أن أغلب الوجبات لا يمكن أن تعد حتى يكون هناك زبون جالس في المطعم، وهذا يعني أن الصعود والهبوط في الأعمال العادية يلحق ضررًا بالغًا بالمطاعم، فعندما يتقاضى العمال بقبشيشًا، فإن أجورهم ترتبط بالمبيعات، وهذا يعني أنه عندما يزدهر العمل، يحقق صاحب المطعم ربحًا أقل قليلًا مما كان ليحققه لو كان يدفع لنا أجرًا ثابتًا لأن أجورنا أعلى قليلًا. وعندما يسوء الحال، فهو يحقق ربحًا أعلى قليلًا لأن أجورنا أقل. وهذه طريقة لنقل بعض مخاطر المشروع من صاحب المطعم إلى العمال.



والأهم من ذلك، أن العمال الذين تتأتى أجورهم إلى حد كبير من البقبشيش يصابون بالفصام. فالندل (الذين يحصلون على بقبشيش عادة) لا يحبون العمل أكثر من الطهاة (الذين لا يحصلون على بقبشيش عادة)، لكن في الوقت نفسه، يحصل الطهاة على الأجر نفسه سواء أكان العمل مزدهرًا أو متردبًا، لكنهم مضطرون إلى العمل بجدية أكبر عندما يكون العمل مزدهرًا، أما الندل فيحصلون على أجر أكبر عندما يكون العمل مزدهرًا، وبالتالي فإنهم مهتمون بدفع أنفسهم وغيرهم من العمال إلى بذل المزيد من الجهد - وهو ما يعود بالطبع بمزيد من المال على صاحب المطعم أيضًا. يؤدي البقبشيش الوظيفة نفسها في أنواع مختلفة من الاقتصادات، فالمعاشات التقاعدية لعمال الصلب مرتبطة بأسهم الشركة.

لكن البقبشيش يعزز تقسيم العمل، فهو ينحدر عادة من الأعلى إلى الأسفل، حيث يتمتع الزبون بقدر معين من السلطة على النادل، تتمثل في قدرته على تقرير زيادة بقبشيشه أو تقليله، فمن المعتاد أن ينتظر بعض الزبائن من الطبقة الراقية دقيقة واحدة، ينظر إلى الفاتورة، ثم ينظر إلى النادل، مستمتعًا بتلك اللحظة من السلطة. وفي نهاية الليل، يقوم النادل بتقسيم بقبشيشه على عمال آخرين، مثل المضيفة، لكنه يمكنه أيضًا أن يقسمه أكثر أو أقل ضمن حدود معينة، لذلك يعزز انحدار البقبشيش من الأعلى إلى الأسفل التسلسل الهرمي في المطعم، وهذا يمكن التخفيف من أثره بإعادة توزيعه بشكل متساوٍ بين العمال.





الزبائن

الزبون دائمًا على حق.

رجل الأعمال الأمريكي هاري جوردون سلفريدج



في أغلب الأحيان، يكره عمال المطاعم زبائنهم. وعندما نلتقي بأشخاص آخرين يعملون في مجال خدمة العملاء في البار أو في الحفلات، يمكننا أن نحكي قصصًا ونشتكي من زبائننا لساعات.



في أغلب المطاعم، لا يستطيع العمال تحمل تكاليف تناول الطعام في المطعم بشكل منتظم، وهذا يعني أننا نميل إلى خدمة أشخاص أفضل حالًا منا، حتى لو لم يكونوا بالضرورة أغنياء، لكن هذا مبررًا واهيًا لكراهية الزبائن، لأنهم يمكنهم بسهولة أن يكونوا من الطبقة العاملة الذين لديهم وظائف منفرة وبأئسة مثل العمل في المطاعم، فحتى الشخص الذي يعمل ٦ ساعة في الأسبوع عامل نظافة، قد يخرج لتناول الطعام، ويكون زبونًا وغدًا. تعتبر الخلفية الطبقية للزبائن أقل أهمية من موقعهم الزبوني في المطعم.



يعتقد الزبائن أنهم يشترون طعامًا جيدًا وخدمة جيدة، لكن ما يحصلون عليه في أغلب الأحيان هو مظهر الطعام الجيد والخدمة الجيدة، فنادرًا ما يكون طعام المطاعم طازجًا أو نظيفًا مثل الطعام المعد في المنزل. سيطلب الزبون الصائب المزجج إعادة مله كوبه بالقهوة منزوعة الكافيين، وسنخبر الزبائن بأننا نعد من شيء ما إذا كنا مشغولين للغاية بحيث أننا لا نستطيع إحضاره لهم، وسنوصي بالطعام الأعلى أو الأسهل في التحضير.



إن الزبائن غير معتادين على عملية الإنتاج، ويتلخص جزء كبير من عمل النُدل والمضيفات في إشراكهم بكفاءة في هذه العملية، فنحن نتقن إقناعهم بالطلب والأكل والدفع عندما نريد منهم ذلك. وأفضل الندل هم أولئك الذين يستطيعون السيطرة على عدد كبير من الطاولات في وقت واحد وإقناع زبائنهم بطلب الكثير من الطعام والمشروبات وتناولها بسرعة ثم مغادرة المكان معتقدين بأنهم طلبوا وأكلوا ودفعوا الحساب بسرعة التي تناسبهم، فإذا أرادوا أن يجري إعداد وجبتهم بطريقة خاصة أو إذا لم يكونوا مستعدين للطلب أو دفع الحساب عندما نتوقف عند طاولتهم، فإنهم يضاعفون أعباء العمل على عاتقنا، فنبدأ في تطوير أحكام مسبقة غير دقيقة تمامًا بناءً على أنواع الزبائن الذين يصعب إقناعهم بشيء أو الزبائن الذين لا يقدمون إكراميات جيدة، فكبار السن والأطفال يشكلون مشكلة عند الطلب، والسياح الأجانب ورجال الأعمال لا يقدمون إكراميات جيدة.

يتمتع الزبائن بقدر كبير من السلطة على العمال في المطعم، فقد يؤدي تعليق سيني إلى صراخ المدير في وجهنا، وقد تؤدي شكوى جادة إلى صاحب المطعم إلى طردنا من العمل. ويؤدي اختلال توازن القوى هذا إلى أن يتصرف الزبائن أحيانًا وكأنهم رؤساء صفار، فقد يكونون متطلبين ووقحين وسكارى، لكن ينبغي علينا أن نكون لطفاء معهم، ومن واجبنا أن نجعلهم سعداء. لذلك نكرههم بسبب السلطة التي يتمتعون بها علينا، لأنهم يشكلون جزءًا من جهاز مراقبة أدائنا في المطعم.

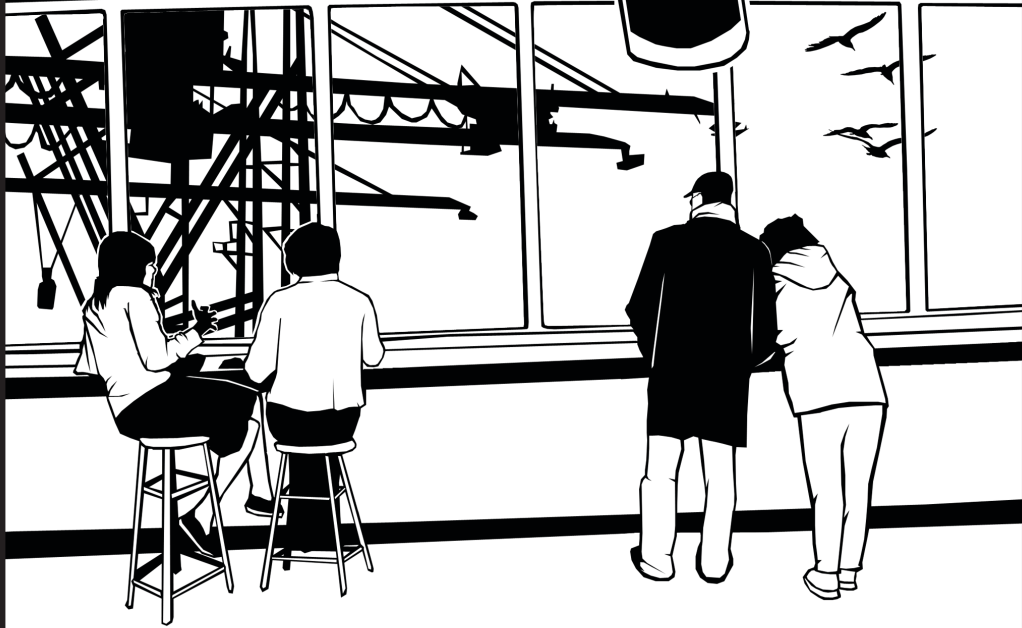




إننا نلعنهم، أو نضحك عليهم،
أو نشير إلى الزبائن الذين
نرغب في مضاجعتهم، أو
نتساءل عما إذا كان هذان
الزبونان آباءً وابنته أم رجل
أعمال وعشيقته، فنحن
نستمتع بهذا النوع
الغريب من الازدواجية،
وفي ظل أجواء خدمة
العملاء القمعية، تكاد
تكون هذه الازدواجية تمرّدًا.



نخوض نفس المحادثات الدقيقة مع
الزبائن مرارًا وتكرارًا، ونتعلم معرفة
طلبهم بسرعة ونقول لهم ما
يريدون سماعه، ونجاملهم
ونستخدم نكات قديمة
لحملهم على طلب الكثير
من الطعام، وتناوله بسرعة،
وترك بقشيش كبير، لكن
عندما نبتعد عن الطاولة،
سرعان ما نسمح بامتسامة
خدمة العملاء
المهذبة عن
وجوهنا.



يمثل الزبائن أيضًا نقطة ضعف المطعم، لأن المطعم يعتمد عليهم، فقد يتقدم الزبون بشكوى إلى
الإدارة، لكنه قد يقف إلى جانبنا أيضًا، لأن الزبائن متصلون مباشرة مع عمال المطاعم، وعادة يريدون
أن يتخللوا أن هؤلاء العمال سعداء ويتلقون معاملة حسنة. لذا يمكننا أحيانًا أن نستخدمهم كوسيلة
للضغط على الإدارة، فالاعتصام أمام المطعم يبعد العملاء بسهولة أكبر من الاعتصام أمام حوض
بناء السفن الذي يمنع شركات الشحن من استخدامه.

الإكراه والتنافس

نحن نواجه النظام، لكننا نستمر أيضًا في مواجهة بعضنا بعضًا على مستوى يومي أكثر بكثير. وهذه هي حقيقة الرأسمالية.

دومينيك كارامازوف





عندما نركض محاولين إنجاز عشرة أشياء في وقت واحد، فمن المحتمل أن نصطدم ببعضنا من حين لآخر. وكلما زاد عدد الأشخاص الذين يمكن إجلاسهم في المطعم في وقت معين، زادت الأموال التي يمكن أن يجنيها صاحب المطعم، وهذا يعني أنه في جميع المطاعم، باستثناء أرقاها، ثمة ميل إلى تكديس الطاولات بالقرب من بعضها في غرفة الطعام وجعل المطبخ ومحطات العمل للنذل أصغر ما يمكن، وهذا يضاعف من عدد الحوادث فضلًا عن احتمالية سقوط الأطباق أو إيذاء بعضنا، فنحن دائمًا في مواجهة بعضنا بعضًا، شئنا أم أبينا.

ينشئ رجل الأعمال مطعمًا من أجل كسب المال فحسب، لذلك يُشعر العمال، الذين يشكلون عنصرًا أساسيًا في عملية الإنتاج، بالعدائية تجاهه، وهذا يعني أنه من أجل الحفاظ على سيرورة الإنتاج، ينبغي على صاحب المطعم أن يخضع العمال ويراقبهم ويتلاعب بهم باستمرار.



إن الإدارة تراقبنا دائمًا للتأكد من أننا نقوم بعملنا، فصاحب المطعم أو المدير موجود هناك ليأمرنا بالعمل بجدية أكبر، وبسرعة أكبر، وبمزيد من العمل.. وإذا لم نفعل ذلك، فقد نتعرض لخطر الفصل. واعتمادًا على حجم المطعم، يمكن أن يكون هذا الأمر شخصيًا مثل الأب المسيء أو غير شخصي مثل الدولة البوليسية، حيث يفترض أصحاب المطاعم (وهم محقون في ذلك) أن العمال سوف يسرقونهم عندما لا يراقبهم أحد، ومن ثم يقومون بجرد كل شيء ذي قيمة باستمرار، ويستخدمون بطاقات التعليقات والمزايا الموضوعة في أماكن كاشفة، وحتى الكاميرات الخفية والجواسيس أحيانًا للحفاظ على هذه المراقبة. نحن خاضعون للسيطرة والمراقبة والتهديد باستمرار، لأن الوقت الذي نقضيه في العمل في المطعم هو وقت استبدادي.

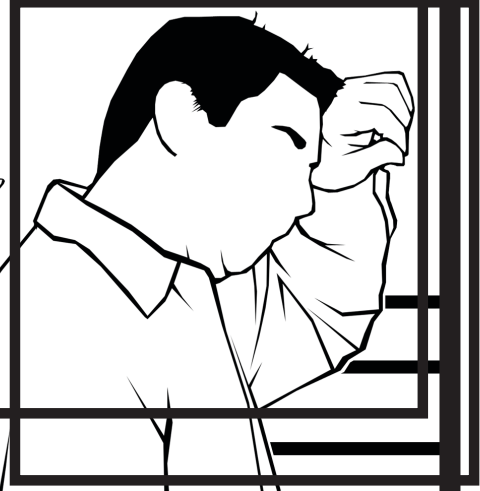
لكن ما من نظام استبدادي يستمر بالإكراه وحده.

إن المطعم بأكمله مهياً لإثارة الخلافات بين العمال، ويبدأ هذا بالتقسيم بين «المطبخ» و«صالة الطعام»، ففي حين لا يجد الطهارة في المطبخ عادة أي حافز للعمل بسرعة، ولا يتواصلون مع الزبائن، فإن النُدل عادة يأخذون البقشيش، ويتحدثون باستمرار مع الزبائن، وهذا يعني أن النادل لا بد وأن يراقب الطهارة للتأكد من إعداد طعامهم في الوقت المحدد ودون مشاكل واضحة للزبون، وهذا مصدر لمعارك لا تنتهي. يتداخل التقسيم الأساسي للعمل في كثير من الأحيان مع الاختلافات الثقافية واللغوية، وهو ما قد يؤدي إلى كل أنواع سوء الفهم والتحييزات، التي تعمل على تعميق الانقسام بين العمال، فيطلق الساقى تعليقات عنصرية خفية حول أن الناس من البلد الذي ينتمي إليه الطهارة كسالى أو أغبياء.



كذلك هناك تراتبية هرمية، فالعمال الذين يكسبون أكثر ويؤدون أعمالاً أكثر مهارة ينظرون إلى الآخرين باحتقار، وأحياناً يصدرون الأوامر إليهم أو يعاملونهم كالأطفال، أما عمال النظافة وغاسلو الأطباق فيستاءون من العمال الذين يكسبون أكثر منهم ويرغبون في الترقى. تعمل الإدارة على تعزيز جو المنافسة خاصة بين طاقم الخدمة، فنحاول بيع المزيد من هذا النبيذ أو تلك المقبلات، وفي الليالي الهادئة نحاول أن نجعل المضيئة تجلس الناس على طاولتنا.

على الرغم من أن صاحب المطعم يدفع تقسيم العمل إلى حده الأقصى، غالبًا ما تكون الخطوط الفاصلة بين طبيعة الوظائف غامضة عمدًا. وهذا يجعل بعض المهام الصغيرة المتداخلة بين وظائف مختلفة مصدرًا للصراع. يعتقد العمال المختلفون أن القيام بهذه المهام هو وظيفة شخص آخر، ويتشاجرون حول من يجب أن يؤديها.



إن المطعم مكان غير مريح، فعادة ما تكون درجة حرارة صالة الطعام مناسبة لجلوس الزبائن وتناول الطعام، وليس للنحل والمساعدين الذين يهرعون بجنون جيئة وذهابًا حاملين الأطباق والأكواب. وبمرور الوقت في وردية العمل، تصبح غارقين في العرق وملوثين بالطعام والشحوم أكثر فأكثر، وينبعث من المطبخ رائحة كريهة تلتصق بنا، ونصطدم باستمرار ببعضنا ونصرخ للتواصل رغم ضوضاء وضع الأطباق ورفعها والموسيقى المكررة في المطعم وثرثرة الزبائن. يجعلنا هذا الجو المزعج سريعى الانفعال ويؤدي إلى المشاجرات، والمشاجرات تساعد في الحفاظ على وتيرة الإنتاج المحمومة لكن تفرق بين العمال.

إننا لا نستطيع الصراخ في صاحب المطعم، ولا نستطيع الصراخ في الزبائن، لذا نصرخ في بعضنا بعضًا.



كيف نهد مطعمًا؟

ليست الشيوعيّة بنظرنا حالةً ينبغي خلقها، أو مثالا أعلى ينبغي أن ينتظم الواقع تبعًا له. نعني بالشيوعيّة الحركة الفعلية، الحركة الحقيقية، التي تهدف إلى هدم الوضع الراهن للأشياء. وشروط هذه الحركة تتأتى من مقدماتها القائمة الآن.

كارل ماركس وفريدريك إنجلز، الأيديولوجيا الألمانية

ما يريده العمال

ما من شيء غريب في إضراب سوى نهايته.

فرانسواز مارتن



عدا استثناءات قليلة بالطبع، يريد عمال المطاعم شيء واحدًا لا سواه:
ألا يعملون في مطعم بعد اليوم.

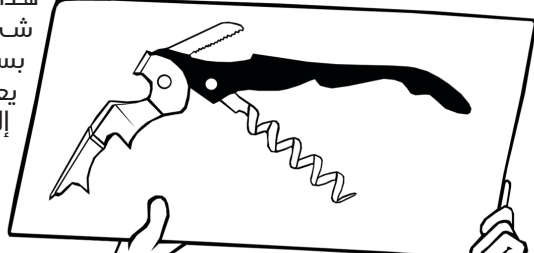


هذا لا يعني أننا نريد أن نكون عاطلين عن العمل، بل يعني أن العمل في المطاعم هو وسيلة بئسة ومستلبة لكسب الرزق، فنحن مجبرون على العمل هناك، ولا نشعر أن العمل جزء من حياتنا، بل هو شيء غريب عنا تمامًا.



أصبحت حقيقة أن عمال المطاعم يكرهون العمل واضحة حتى أنها ليست بحاجة إلى دليل، ففي أغلب المطاعم يمكنك أن تجد أشخاصًا تعرف أنهم «مجرد عمالة مؤقتة»، لأنهم ممثلون، أو كتاب، أو موسيقيون، أو مصممون جرافيكيون، ويعملون فقط في مطعم حتى يتمكنوا من توفير بعض المال وبدء مشروعهم، أو حتى التخرج من الجامعة والحصول على «وظيفة حقيقية». إحدى الطرق التي نحاول بها العروب من العمل هي الاستقالة على أمل أن يكون العمل في مطعم آخر أفضل. يشهد العمل في المطاعم معدلات استبدال للعمال عالية، وكثيرًا ما يكون أغلب عمال المطاعم قد عملوا هناك لبضعة أشهر فقط. وبطبيعة الحال، أيا كانت أوهامنا، يظل أغلبنا ينتقل من وظيفة في مطعم إلى أخرى، ومن بوفيه إلى بار ومن مطعم شواء إلى صالة استضافة إلى مطعم صغير إلى مقهى وهكذا.

هذا لا يعني أننا بلا كرامة، فمن يضطر إلى أداء شيء ما مرارًا وتكرارًا، فلا بد أنه يبدي اهتمامًا بسيطًا به وإلا فإنه سيصاب بالجنون، ومن يعمل في المطاعم لفترة طويلة لا يستطيع إلا أن يشعر بالفخر بكل المعارف التي اكتسبها عن الطعام والشراب والسلوك البشري. ورغم ذلك، وباستثناء قلة من الطهاة في المطاعم الراقية، فإن الذين يفخرون حقًا بكونهم عمالًا في المطاعم ليسوا سوى حيوانات صاحب المطعم الأليفة.



لكن رفضنا لحالتنا كعمال في المطاعم ليس مجرد تفضيل واع، يدخل العمال ذوي توقعات العالية، أو الأكثر اهتمامًا بالخدمة، أو الذين لا يكرهون العمل إلى هذا الحد، في صراعات خطيرة مع مديريهم في كثير من الأحيان، وتنفجر أوهامهم ودهشتهم وسخطهم عندما يصطدمون بالواقع البائس للعمل في المطاعم، فما المطعم إلا آلة مملّة ومزعجة ومجهدة ومكررة ومنفّرة وهرمية لضخ فائض القيمة في جيوب صاحب المطعم. وحتى النادل المتملق الذي يثنى على مديره ويقترح عليه طرقًا لتحسين إدارة المطعم سوف يدخل في جدال حاد ذات يوم ويستقيل عندما يعامله مديره بصفاقية وكأنه عبدًا له. ومن أعجب المفارقات أن أولئك الذين يعترفون علنًا بالوضع البائس الذي يعيشونه يوميًا هم في الغالب من يستمرون في العمل في مجال المطاعم لأطول فترة ممكنة.



يمثل كفاحنا ضد العمل في المطاعم حقيقة أكثر جذرية من وعينا، لأن كثير من الناس يسرقون من أماكن عملهم، والعمال الذين لا يؤمنون بالشيوعية ويصوتون لصالح أحزاب سياسية تدافع عن الحق المقدس في الملكية الخاصة ليسوا استثناءً في ذلك، وحتى العمال الذين يتعاطفون مع رئيسهم ويأملون في أن يحقق المطعم أرباحًا عالية، يتكاسلون في عملهم على نحو يقلل من هامش الربح، فنخبز الزبون أن آلة الإسبريسو معطلة حتى لا نضطر إلى إعداد كوب من الكابتشينو، ونلقي بشوكة صالحة تمامًا في سلة المهملات في نهاية الليل بدلًا من بذل جهدنا في إعادة تشغيل غسالة الأطباق.

إن عداءنا للمطاعم لا ينبع من أفكارنا السياسية، بل ينبع من موقعنا كعمال مأجورين فيها.



مجموعات العمل

إن الأشخاص الذين يجتمعون معًا في مكان العمل نفسه يتحدثون مع بعضهم أكثر بكثير من أولئك الذين يعيشون في نفس الحي الذي يضم مائة مبنى في نفس الشارع.

القائد العمالي الاشتراكي ستان وير



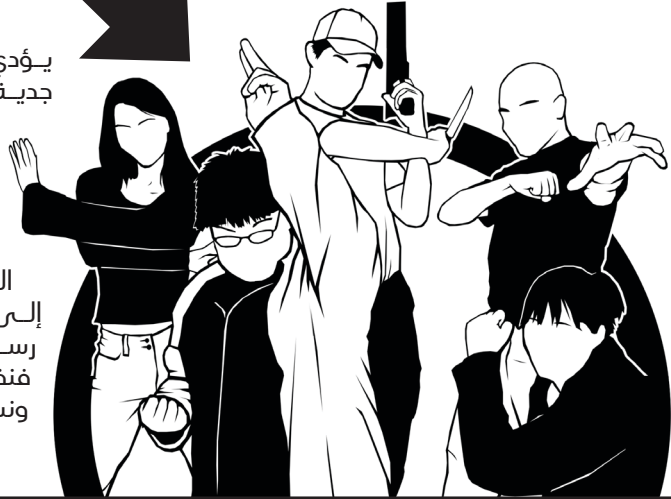
لا يهدف مكان العمل إلى إنتاج الربح لصاحبه فحسب، بل يهدف أيضًا إلى إنتاج عمال معزولين عن بعضهم، ومتنافسين فيما بينهم، ومتحيزين ضد بعضهم بعضًا، وخائفين على وظائفهم، ولا يبحثون إلا عن حلول فردية لمشاكلهم. لكن هذا ليس سوى النموذج الذي تطمح الإدارة إلى تحقيقه، فهي لا تنجح بشكل كامل أبدًا لأن نشاطنا يميل إلى الدفع في الاتجاه المعاكس.

تجمعنا المطاعم مع عمال آخرين في نفس مكان العمل، حيث تتطلب عملية العمل نفسها أن نتعاون وتواصل مع زملائنا، فنمرر الأطباق ذهابًا وعودة، ونشرح طلبات الطعام والشراب، ونحدد الطاولة التي يجب إخلؤها لإفساح المجال للحجوزات القادمة.



تؤدي هذه المحادثات إلى محادثات أكثر إثارة للاهتمام، يبحث الجميع عن طرق لجعل العمل أقل مللاً وإجهادًا، فتتبادل النكات، وتتقافذ بالفواكه، ونطبل على الغسالة، ونسخر من الزبائن.

يؤدي هذا المزاج إلى تعاون أكثر جدية، فنحن نقضي الكثير من الوقت مع زملائنا في العمل ونتعرف على بعضنا بعضًا. وفي الفترات الفاصلة بين الخزوات، نتحدث عن مشاكلنا في العمل وفي حياتنا الشخصية ومع سلطات الهجرة، إلى أن نشكل مجموعات غير رسمية قادرة على العمل معًا، فنخرج لتناول مشروب بعد الدوام، ونستر أخطاء بعضنا أثناءه.



تحدد هذه المجموعات بعد ذلك ثقافة العمل العامة في المطعم، فإذا كنا ضعفاء، ستمثل ثقافة المطعم إلى حد كبير مع الذهنية الانفصالية المتعصبة، ويصبح العمل بأشياء تمامًا، وبذلك قد تكون رغبتنا في الهروب من العمل رغبة في الهروب من زملائنا في العمل كذلك، وإذا كنا أقوى، يمكننا أن نجعل العمل أقل بؤسًا بكثير، فعندما لا يراقبنا صاحب المطعم، يعد الطهاة الطعام لموظفي الاستقبال، ويسرقون المشروبات من البار للمطبخ، ونحذرهم عندما يأتي صاحب المطعم أو المدير، ونسخر منهم عندما يغيبون.

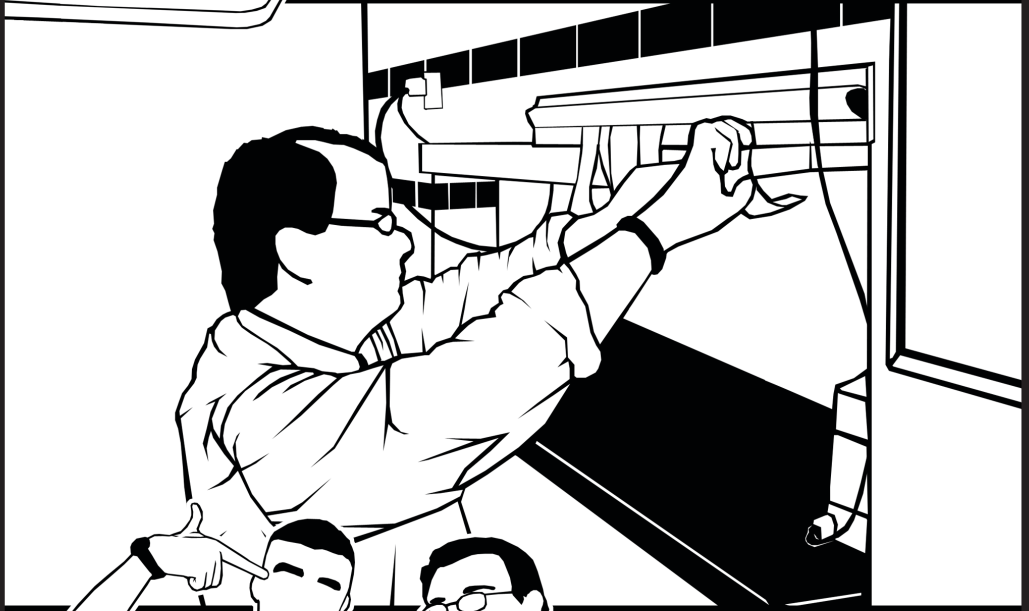


وبما أن مجموعات العمل تستند إلى عملية العمل ذاتها، فالعمال الذين يتولون زمام المبادرة في تشكيلها والذين يحددون ثقافة العمل يميلون إلى أن يكونوا أولئك الذين يعرفون عملية العمل على أفضل وجه، وقد يكونون الذين عملوا في مطعم معين لفترة طويلة، أو الذين عملوا في مجال خدمة المطاعم لفترة طويلة، ويعد أفضل وقت لبث الروح التهامية الصحية في نفس أحد زملائنا في كثير من الأحيان هو عندما نقوم بتدريبه على العمل في البداية.



يمثل النضال ضد العمل الفراء الذي يربط بين هذه المجموعات غير الرسمية، فعندما نمزج بينما يفترض بنا أن نعمل، أو نتحدث بسوء مع رئيسنا، أو نتخلص من أداء المهام، أو نسرق من العمل معًا، نخلق الثقة بيننا وثقافة التشاركية والاعتناء ببعضنا البعض. لا تقطع هذه المجموعة النضالية الطريق على تحقيق الربح فحسب، بل تميل أيضًا إلى كسر الانقسامات والتراتبية الهرمية التي خلقتها عملية الإنتاج، إنها الأساس لأي نضال أوسع ضد الإدارة.

تعني حقيقة أن مجموعات العمل والثقافات التي تخلقها تعتمد على عملية العمل أن صاحب المطعم يستطيع تفويض هذه المجموعات من خلال تغيير عملية العمل، حيث يمكنه إدخال نظام كمبيوتر لإرسال الطلبات إلى المطبخ لتقليص التواصل بيننا، ويمكنه تغيير نوبات العمل وزيادة المراقبة، ويمكنه ترقية بعض العمال حتى يغير تعاطفهم، ويمكنه تقديم بطاقات التعليقات للزبائن، أو منح وجبات طعام مجانية للعمال أو منعها، أو إقناعهم بواجبات جرد المخزن، أو حتى طردهم. ومن خلال تغيير شكل المطعم، يمكنه تغيير أنماط الاتصال والتواصل الاجتماعي والحد من المقاومة. وبالتالي يضع الأساس لشكل مجموعات العمل الجديدة والمقاومة الجديدة. وبصفة عامة، كلما أصبح تضامننا أكثر وعيًا، أصبح تفويضه أصعب.



يحظى رب العمل بعملية الإنتاج والعمال وامتياراته الطبقية وحكم العادة ووسائل الفصل بيننا، وفي الأخير تهب الشرطة والقانون للدفاع عنه، أما نحن فليس لدينا إلا بعضنا.



العمل والإدارة وإدارة العمال

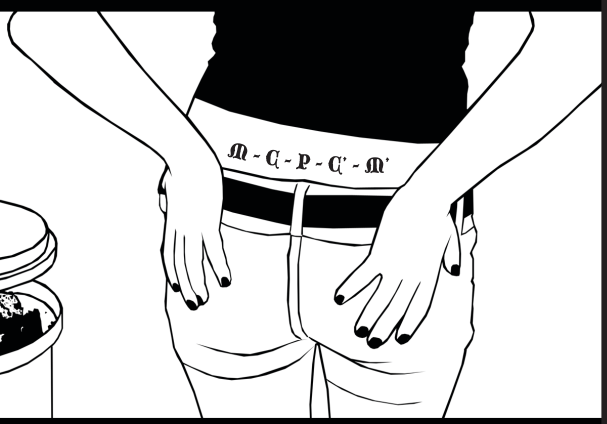
يتمتع المجتمع الطبقي بقدرة هائلة على الصمود المرن، وقدرة عظيمة على التعامل مع «التخريب»، وتحويل معارضة إلى أيقونات، واستمداد قوته من أولئك الذين يريدون خنقه.

عالم الأعصاب الاشتراكي موريس برينتون



في أي مطعم، يجب أن يكون العمال قادرين على إدارة العمل بأنفسهم، لذا يجب علينا أن نكون قادرين على تحديد أولوياتنا في العمل، فضلاً عن التواصل والتنسيق مع زملائنا. في المطاعم الصغيرة، قد يغادر المدير المطعم في بعض الأحيان ويقع علينا عبء إدارة كل شيء بأنفسنا، وهذا يعني أن استيائنا من أعمالنا غالباً ما يبدو انتقاداً لكيفية إدارة المطعم. سنشتكي من أن صاحب المطعم «بلا ذوق» لشرائه مكونات رخيصة أو تقديمه طعاماً شبه فاسد، ونعلق أننا لو أدركنا المكان بأنفسنا كانت ستختلف الأوضاع، ونطور أفكارنا حول تكلفة المكونات وطرق طهي الطعام وتقديمه.

يعتبر كفاحنا ضد العمل في المطاعم كفاً ضد الطريقة التي يتم بها تنظيم العمل كذلك، أي ضد تقسيم العمل وتراتبته الهرمية. وبشكل أساسي، كثيراً نبدى اهتماماً بأعمال زملائنا. ففي الأوقات الهادئة، تعد النادلة الملولة طعاماً سهلاً في المطبخ، بينما يطرح غاسل الصحن أسئلة حول الفرق بين أنواع التبيذ المختلفة. بالنسبة لنا، تبدو تجزئة عملية العمل وتخصها إلى هذا الحد غريبة وغير طبيعية، لذا نريد أن نتجاوزها. ولكي نشكل مجموعة العمل من أي نوع، ينبغي علينا أن نعامل بعضنا على قدم المساواة. وهذا يبدأ في تقويض التقسيمات بين العمال المهرة وغير المهرة والتراتبية الهرمية بين العمال.

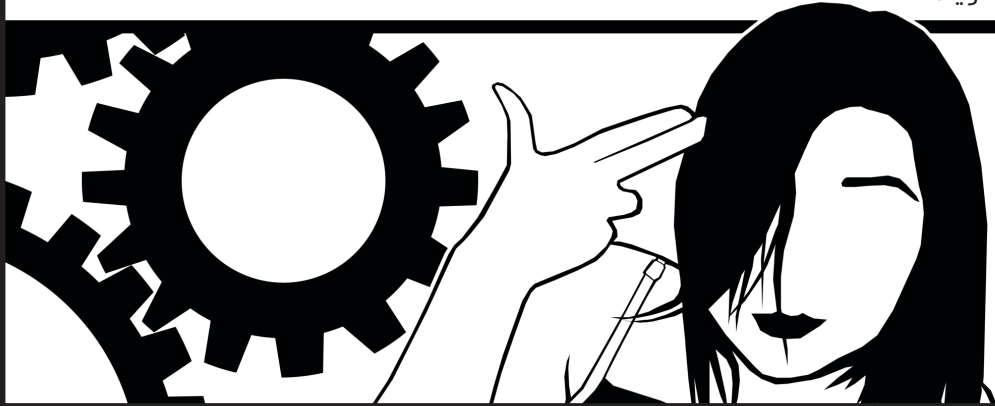


يعد هذا سبباً دائماً للصراع، لكن من السهل أيضاً استغلاله. ففي كثير من الأحيان، يستسلم المدير لرغبتنا في إدارة الأمور بأنفسنا، وكلما كان نظام المطعم فوضوياً، ارتفعت احتمالات حدوث ذلك، فهو سيترك المضيئة تتعامل مع العملاء المزعجين، ولن يشتري ما يكفي من اللوازم أو يصلح الآلات، وسوف نضطر إلى إصلاحها أو شراء اللوازم بأنفسنا، وسوف يترك الطاهي وحده مع عشرة طلبات في وقت واحد، أو نادلة مع عشر طاولات في وقت واحد قائلاً: «تولوا أموركم». وفي مثل هذه المواقف نحاول مساعدة بعضنا بعضاً، لكن صاحب المطعم يستخدم تضامنا مع زملائنا في العمل ضدنا من أجل حملنا على العمل بجدية أكبر.

لقد حول بعض عمال المطاعم الصراع حول طريقة تنظيم العمل إلى أيديولوجية، وأصبحوا يؤسسون مطاعم تعاونية حيث يتخذون القرارات الإدارية بأنفسهم، وبالتالي لم يعدوا خاضعين للسلطة التعسفية لصاحب المطعم. وفي كثير من الأحيان، يقومون بتدوير العمل بينهم ويلفون أسوأ مهام خدمة الزبائن، وقد يقدمون طعامًا مكوناته محلية أو نباتيًا أو عضوياً أو خاضع لمعايير «التجارة العادلة».



لكنهم في الوقت نفسه ينسون أنه ثمة تقسيم للعمل؛ لأنه يساعد في تراكم الربح بكفاءة أكبر، فصاحب المطعم ليس وغداً بلا سبب، لأنه يتعرض لضغوط كبيرة تأتي من خارج المطعم ويجب عليه أن يحافظ على حركة أمواله، ويجني المزيد من الأرباح، ويجب عليه أن يتنافس مع المطاعم الأخرى وإلا سيخسر مشروعه. وفي الواقع، لم يقض العمال في المطاعم الجماعية، مثل بعض المطاعم العائلية، على منصب المدير تمامًا، بل جمعوا بين أدوار المدير والعامل. وبصرف النظر عن المثل العليا التي يتبناها المطعم، فإنه ما يزال محاصرًا داخل الاقتصاد الرأسمالي، فلا يمكن للمطعم أن يستمر إلا من خلال تحقيق الربح. ولا يزال العمل فيه مرهقًا ومتكررًا، لكن العمال أنفسهم أصبحوا هم المديرين الآن، ويجب عليهم فرض العمل على أنفسهم وعلى بعضهم. وهذا يعني أن عمال المطاعم المدارة ذاتيًا يعملون لفترة أطول وبجهد أكبر في كثير من الأحيان، ويتقاضون أجرًا أقل حتى من عمال المطاعم العادية. إما ذلك أو لن تحقق المطاعم المدارة ذاتيًا ربحًا ولن تستمر لفترة طويلة.



إن الإدارة الأكثر شيوعًا من الإدارة الذاتية هي الإدارة التي ترد على نضال العمال بمحاولة خلق جماعة من نوع ما داخل المطعم، فهم يدركون أن العمال الذين يجتمعون معًا في المطعم سوف يشكلون مجموعات. وبدلاً من فرض العزلة والتجيز، يعززون من روح الجماعة التي تشمل إدارة المطعم بينهم. وهذا أمر شائع في المطاعم الصغيرة بالأخص، حيث قد يرتبط العمال ببعضهم وبالإدارة. فقد يشرح صاحب المطعم مدى صعوبة العمل، وخاصة في مطعم مستقل صغير مثل مطعمه، وقد يكون مثلياً أو امرأة أو من أقلية عرقية ويحاول خلق نوع من الروح الجماعية على أساس هذه الهوية. وقد لا يستهلك مطعمه علامات تجارية معينة، وقد لا يقدم شيئاً سوى المأكولات الخاضعة لمعايير «التجارة العادلة» أو العضوية أو النباتية.



يتلخص دور هذا النظام، أيًا كانت الجماعة التي تظهر فيها، في تخفيف حدة الصراع الطبقي، وتتمثل الفكرة في أنه بدلاً من مجرد الدفاع عن مصالحنا الخاصة، وهو ما قد يؤدي إلى صراع مع الإدارة بطبيعة الحال، ينبغي علينا أن نضع وجهة نظر الإدارة في اعتبارنا. فقد نواجه بعض المشاكل، لكن صاحب المطعم لديه مشكلاته أيضًا، ولا بد أن نتوصل إلى تسوية من نوع ما، تسوية تنتهي بنا إلى العمل لصالحه. وبالعكس

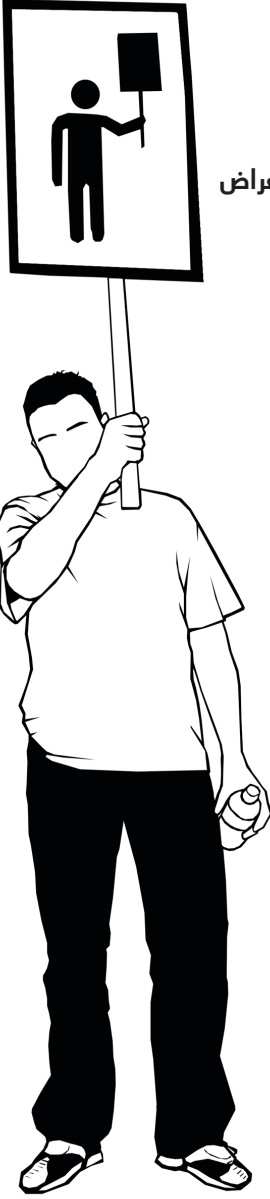
البقشيش، تعد هذه الطريقة طريقة أيديولوجية بحتة لوثق العمال بالعمل، لكنها طريقة أقل نجاحًا. ورغم ذلك، لا تتمتع الإدارة بقدر أعظم من السيطرة على العمال إلا عندما يعتقدون أنهم يعملون من أجل قضية نبيلة.



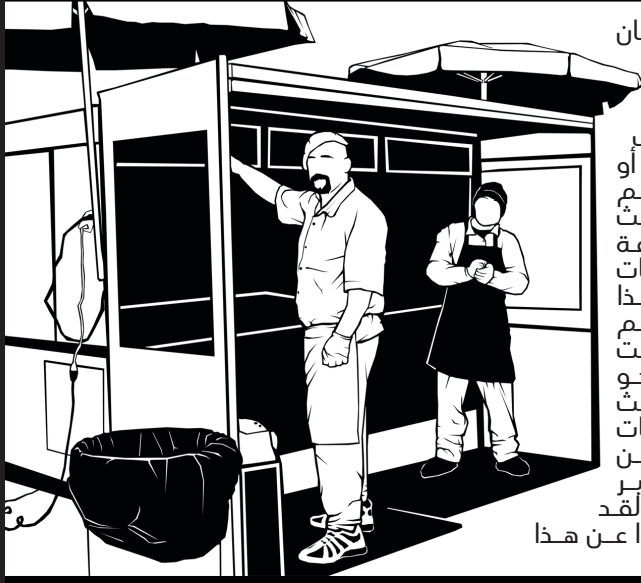
في ظل الإدارة الذاتية وفي ظل روح الجماعة، من المفترض أن نفرض العمل على أنفسنا وعلى بعضنا، وهما ليسا سوى مجرد استجابة لنضالنا ضد وضعنا الذي يخلق في النهاية شكلاً أكبر من الاستلاب. إن مشكلتنا مع المطاعم أعمق بكثير من مجرد كيفية إدارتها، ولا يمكننا حل مشكلتنا من خلال العمل مع الإدارة.

النقابات

لقد أصبح التمثيل العمالي عدوًا للطبقة العاملة.
المنظر المواقفي الفرنسي جي دييور، مجتمع الاستعراض



ظهر الحل النقابي العمالي مع تزايد قوة نضالنا ضد المطاعم وبحثنا عن سبل أكثر مريية وعلنية لهذا النضال. لكن بصفة عامة، لطالما كانت المطاعم غير خاضعة للتنظيم النقابي وما زالت، وحتى إن تنظمت نقائياً، ستتبع المسار الذي اتبعته النقابات في الصناعات الأخرى، لكن بفرص نجاح أقل.



تشهد المطاعم في كثير من الأحيان معدل تعيين وفضل مرتفع، فالعمال لا يهتمون في العمل سوى بضعة أشهر، كذلك توظف المطاعم أعداداً كبيرة من الشباب الذين يبحثون عن عمل بدوام جزئي أو مؤقت، لأن الخدمة في المطاعم ليست مرغوباً بها كثيراً، فدانما يبحث الناس عن فرصة للانتقال إلى وظيفة أفضل، وهذا يجعل إنشاء نقابات مستقرة أمراً بالغ الصعوبة، لكن هذا يرجع إلى فوضوية تجارة المطاعم بقدر ما يكون سبباً فيها، فقد كانت العديد من الصناعات على هذا النحو قبل أن تترسخ سلطة النقابات، حيث اضطر أصحاب العمل في الصناعات المنظمة نقائياً إلى التخلي عن سلطة التوظيف والفصل وتغيير أوصاف الوظائف حسب رغبتهم، ولقد تمسك العمال بموقفهم ودافعوا عن هذا التشدد.



إن المطاعم، مثلها مثل العديد من مجالات صناعة الخدمات، لا بد أن تتوجه حيث يوجد الطلب، ولا يمكن تركيزها في ممرات صناعية في منطقة واحدة من البلاد، لذلك يميل عمال المطاعم إلى التفرق، والعمل لصالح آلاف من أصحاب المطاعم الصغيرة، بدلا من عدد قليل من المطاعم الكبيرة، وهذا يعني أن لدينا ألف شكوى مختلفة منهم وليس من السهل تنظيمهم معاً.

كما أن المطاعم، برغم انتشارها، وكونها تتميز بمكانة كبيرة في النشاط الاقتصادي، لا تشكل قطاعاً حاسماً، فإذا أُضرب عمال إحدى المطاعم عن العمل، فهذا لا يخلق موجة من الإضرابات التي تعطل مجالات أخرى من الاقتصاد، لكن إذا أُضرب سائقو الشاحنات، فإن هذا قد لا يعطل أعمال شركات النقل فحسب، بل يعطل أيضاً محلات البقالة ومراكز التسوق وكل من يعتمد على البضائع التي ينقلها سائقو الشاحنات. لذا إذا أُضرب عمال إحدى المطاعم، فإن التأثير الرئيسي هو أن المطاعم الأخرى في المنطقة سوف تحقق أداءً أفضل قليلاً. وهذا يضعنا في موقف ضعيف، ويعني أن أصحاب العمل أقل ميلاً إلى الموافقة على دفع أجور أعلى في مقابل ضمان الإنتاج كما قد يكون الحال في صناعات أخرى حاسمة أكثر.

ناضل عمال المطاعم الأوائل من أجل يوم عمل من عشر ساعات، وأسبوع عمل من ستة أيام، ليضعوا حدًا لنظام «مصاصي الدماء» هذا. وقد اتخذت نضالات العمال هذه أشكالًا مختلفة عديدة، حيث كانت هناك نقابات حرفية نخوية حاولت قصر حق التنظيم النقابي للنحل والطهارة. وكانت هناك نقابات صناعية تعمل على تشكيل نقابات لأي شخص يعمل في مطعم أو فندق. ولقد رفضت بعض هذه النقابات، مثل منظمة عمال العالم الصناعيين، حتى توقيع عقود مع صاحب العمل. وكانت هناك أيضًا تصرفات من جانب عمال المطاعم غير المنتسبين إلى نقابات أو أي منظمة على الإطلاق.



في البداية، حارب أصحاب العمل النقابات، فاستأجروا عمالًا فاسدين وبلطجية ماجورين ورجال شرطة لضرب العمال المضربين خوفًا من أن يؤدي أي تمثيل للعمال إلى خفض أرباحهم. ومع نمو النقابات، اضطر أصحاب العمل إلى التفاوض معهم، ثم استخدم أصحاب العمل هذا لصالحهم.

أصبح الانضمام إلى نقابة ما حقًا محميًا في أماكن عديدة، وأقرت إجراءات التفاوض النقابي في القانون، وجرى الاعتراف بتمثلي العمال، ثم انقلبت سلسلة كاملة من المكاسب رأسًا على عقب.

كانت رسوم النقابات تُخصم مباشرة من رواتب جميع العمال، وقد قصد من ذلك تسهيل تنظيم جميع العمال في مشروع معين، لكنه كان بمثابة تقليل اعتماد النقابة على أعضائها كذلك. طورت النقابات نظامًا بيروقراطيًا من الموظفين والمنظمين الذين يتقاضون أجورًا، وكان وجود موظفين مدفوعي الأجر يعني أنه لا يمكن للإدارة مضايقة الناشطين النقابيين والمفاوضين أو طردهم، وعنى هذا أيضًا أنه لا يمكن للعمال التحكم فيهم بسهولة. تختلف مصالح الموظفين المدفوعي الأجر عن مصالح العمال وفي بعض الأحيان تتعارض مباشرة معهم، لكن كانت العقود، التي ناضل العمال بشدة من أجلها، تضمنت عادة مكاسب حقيقية لهم. استسلم أصحاب العمل لدفع أجور أعلى، والتأمين الوظيفي، وظروف عمل أفضل في مقابل ضمان عدم الإضراب أثناء مدة العقد، وبذلك وافقت الإدارة على التخلي عن بعض السيطرة من أجل الحفاظ على دوران عجلة الإنتاج، ومن ثم تولت النقابات فرض العقود على العمال.



لقد تحولت النقابات إلى مؤسسات تتوسط بين الإدارة والعمال، وهي تكافح من أجل الحفاظ على هذا الوضع، فهي تنظم العمال وتحشدهم ضد الإدارة بطرق محكمة من ناحية، ومن ناحية أخرى تحتاج إلى الاشتراكات والعقود، لكن عندما يخرج سخط العمال عن سيطرتهم، فإنها تقف ضدهم، لأنها مجرد بيروقراطيات تحاول الحفاظ على نفسها. قد يرغب العمال اليوم في الانضمام إلى النقابات، بنفس الطريقة التي نريد بها محامياً بارعاً، لكننا لا نراها تمثّلنا، ونشكك بها في كثير من الأحيان كما نشكك في السياسيين أو الجماعات اليسارية.



لم تكن مسيرة الحركة النقابية شيئاً حدث لمرة واحدة في التاريخ، بل إنها ديناميكية يمكننا أن نراها تتكرر في نضالات النقابات مراراً، فمرة تلو الأخرى تبني أجيال جديدة من العمال النقابات، وتعمل التكتلات الشعبية على تغييرها من الداخل، ويحل زعماء النقابات الجدد محل زعماء النقابات القدامى، لكن عندما يقعون في نفس الموقف وتحت نفس الضغوط، يتصرفون بالطريقة نفسها، وبذلك تتجدد البيروقراطية، وفي بعض الأحيان يحل النضال من أجل «إصلاح نقابتنا» محل النضال ضد صاحب العمل، في حين يستمر الإنتاج بشكل مربح للغاية.



يمكن رؤية كل تلك الأشياء في نقابات المطاعم، لكن ليس مثلما هو الحال في النقابات الأخرى. ففي أغلب الأحيان، ينجح أصحاب المطاعم في سحق حملات تشكيل نقابات عمالها.

نضالاتنا الصغيرة،
ودائمًا تعترض طريقنا.

تحتاج نقابات
المطاعم إلى
وجود مطاعم، أما
نحن فلا.



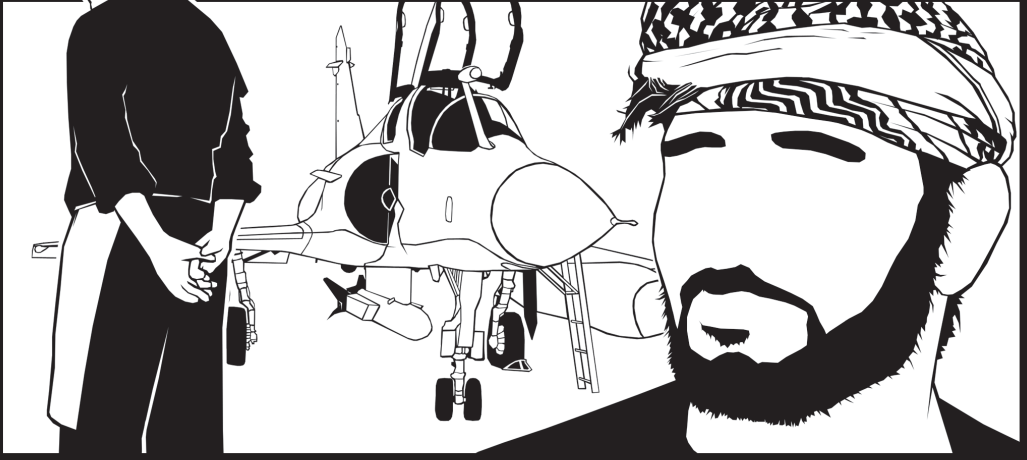
يبني العمال النقابات العمالية، لكن ليس من أجلهم حقًا، فالنقابات العمالية تمثل العمال بوصفهم عمالاً داخل عملية العمل. وفي حين أنها قد تدعو إلى الإضراب وحتى خرق القانون، إلا أن نقطة بدايتها ونهايتها هي وجودنا في موقع العمل، وهي قادرة في بعض الأحيان وفي أماكن معينة على مساعدتنا في الحصول على أجور أعلى وظروف عمل أفضل، لكنها تعارض في كثير من الأحيان



لا يشعر العمال أنهم بشر إلا عندما ينفجر النضال اليومي الروتيني لطبقتهم في شكل نشاط عنيف ضد البرجوازية (طرد رئيس العمال، الصراع مع الشرطة في اعتصام جماهيري.. إلخ)، وهي أنشطة تتطلب ممارسة علنية لطاقتهم الإبداعية. ونتيجة لهذا فإن العودة من الاعتصام إلى النضال الطبقي السري أكثر إبطاء من عدم تنظيم الإضراب مطلقاً. لا يمكن التطور الجزئي لهذه الهجمات والتراجعات أن ينفجر إلا في الثورة التي تتمكن الطبقة العاملة من استخدام طاقتها الإبداعية ليس في تحطيم علاقات الإنتاج القديمة فحسب، بل في إنشاء روابط اجتماعية جديدة إيجابية وخلقها أيضاً.

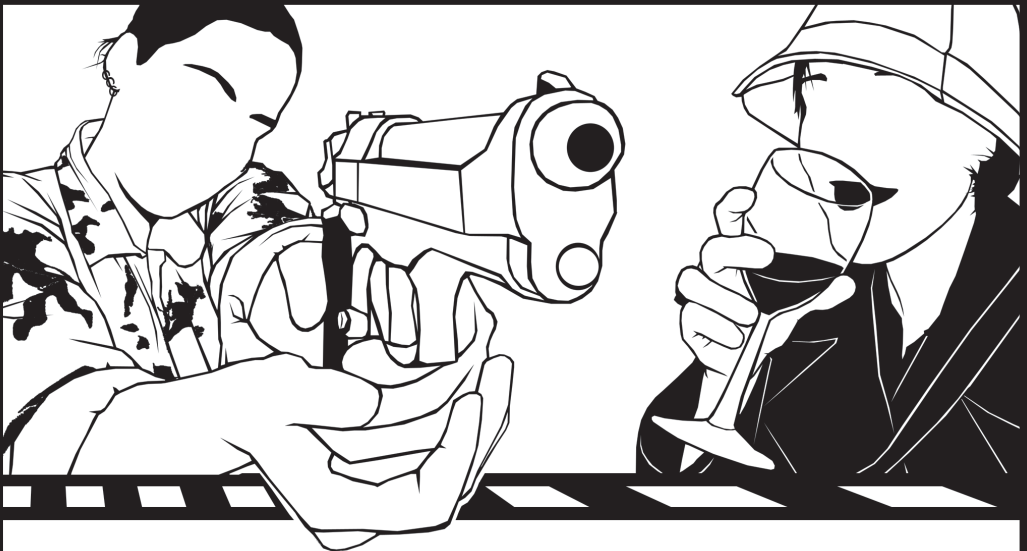
ريا ستون

تتماثل الظروف التي تخلق العمل المكثف والملل الشديد في المطاعم مع الظروف التي تخلق «القانون والنظام» والتنمية في بعض البلدان، والحروب والمجاعات والفقر في بلدان أخرى.



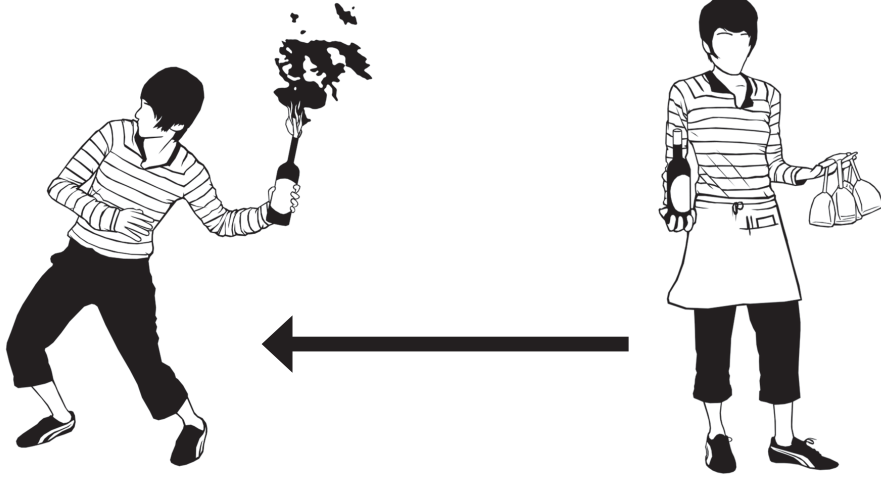
والمنطق الذي يحرض العمال على التنافس فيما بينهم، أو يربطنا بالإدارة في أحد المطاعم، هو نفس المنطق الذي يقوم عليه حقوق المواطنين وترحيل «المهاجرين غير الشرعيين».

إن العالم الذي يحتاج إلى الديمقراطية والدكتاتوريات والإرهابيين والشرطة يحتاج أيضًا إلى المطاعم الفاخرة والوجبات السريعة والنذل والطهارة.

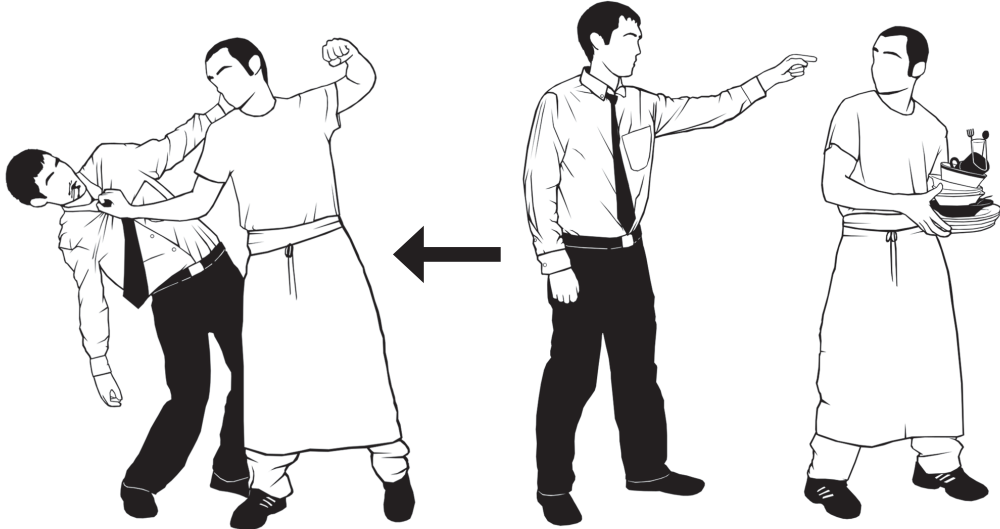


والضغوط التي نشعر بها في الحياة اليومية هي نفسها التي تنفجر في الأزمات والكوارث التي تعطل الحياة اليومية. فنحن نشعر بثقل أموال أصحاب العمل التي تريد التحرك والتوسع.

تنشأ المطاعم من خلال حركة رأس المال ومن أجله، ونحن ندخل في عملية الإنتاج ونصبح عمال مطاعم بفضل هذه الحركة. لكننا نعد الطعام ونبيعه. ليست حركة أموال أصحاب العمل سوى نشاطنا الذي تحول إلى شيء يتحكم بنا. ومن أجل جعل الحياة محتملة، نناضل ضد هذه العملية، وأرباب العمل الذين يستفيدون منها.



إن دافع النضال ضد العمل والإدارة دافع جماعي وعاجل، فبينما نناضل ضد ظروف حياتنا، نرى الآخرين يفعلون مثلنا. ولكي نحقق غايتنا يجب علينا أن نقاتل جنباً إلى جنب، ونبدأ في كسر الانقسامات بيننا، ونقوض الامتيازات الطبقية والتراتبية الهرمية والهويات القومية. وبنناء الثقة والتضامن، تصبح روحنا النضالية أكثر جرأة، ويصبح طلب المزيد ممكناً، ونصبح أكثر تنظيماً، وأكثر ثقة وقوة، وأكثر قدرة على عرقلة النظام.



إن المطاعم مجرد ساحة معركة في حرب طبقية عالمية نشارك فيها جميعاً سواء شئنا أم أبينا.



في شهر يوليو ١٩٣٦، سلّح ملايين العمال في إسبانيا أنفسهم واستولوا على أماكن عملهم، ومن بينهم عمال المطاعم الذين استولوا على المطاعم، وألغوا البقشيش، واستخدموا المطابخ لإطعام ميليشيات العمال التي انطلقت لمجاربة الجيوش الفاشية. لكن العمال المسلحين لم يذهبوا إلى أبعد من ذلك، وتركوا بنية الدولة سليمة كما هي. وسرعان ما استولى الحزب الشيوعي على الحكومة والشرطة، وسجن العمال الراديكاليين أو أطلق النار عليهم، فضاعت معظم مكاسب الثورة. وفي غضون عام، عادت المطاعم تقريبًا إلى طبيعتها، وبدأ التدل في تلقي البقشيش مرة أخرى، لكن من قادة الحزب هذه المرة.

يتغير النظام في كل مرة نهاجمه دون أن ندمره، وهو يغيرنا بدوره ويغير تضاريس المعركة التالية. تتقلب المكاسب ضدنا، ونعود إلى نفس الوضع - إلى العمل، ويحاول أربابه دفعنا للبحث عن حلول فردية، أو حلول داخل مكان عمل فردي أو مهنة فردية. ما من طريقة يمكننا بها تحرير أنفسنا سوى توسيع كفاحنا وتعميقه، كأن نشرك معنا عمالًا من أماكن عمل أخرى، وصناعات أخرى، ومناطق أخرى، ونهاجم أشياء أكثر جوهرية. تصبح الرغبة في تدمير المطاعم رغبة في تدمير الظروف التي تخلقها.



إننا لا نناضل من أجل التمثيل في عملية الإنتاج أو السيطرة عليها فحسب، ومعركتنا ليست ضد تقطيع الخضروات أو غسل الأطباق أو صب البيرة أو حتى تقديم الطعام للآخرين، بل ينصب نضالنا على الطريقة التي تجتمع بها كل هذه الأفعال في المطعم منفصلة عن الأفعال الأخرى، فتصبح جزءًا من الاقتصاد وتستخدم لتوسيع رأس المال. إن نقطة البداية والنهاية لهذه العملية هي الرأسمالية والذين يضطرون إلى العمل لصالحها. ونحن نريد وضع حد لهذا. نريد تدمير عملية الإنتاج بوصفها شيئًا يقف ضدنا. إننا نناضل من أجل عالم حيث يلبي نشاطنا الإنتاجي حاجة ويعبر عن جياتنا، عالم لا يُفرض علينا مقابل أجر، عالم حيث ننتج لبعضنا بعضًا بشكل مباشر وليس من أجل البيع لبعضنا، ليس نضال عمال المطاعم في النهاية إلا نضال من أجل عالم بلا مطاعم وبلا عمال.



هذا هو الاتجاه الذي علينا السير نحوه كل يوم.
وعلينا أن نضغط من أجله بقوة أكبر وأفضل.
فلا يمكننا أن نسمح لأي شيء أن يقف في طريقنا.

prole.info