



[返回前一頁](#)

解放全世界的餐廳

工人對於餐廳業的批判

中譯版：袋鼠文化工作室

前言

餐廳的要件：

餐廳是什麼？生產過程。工人的分化和機器的使用。工作強度和工作壓力。小費。消費者。脅迫和競爭

如何拆解餐廳：

工人想要的是什麼。工作小組。工人、管理階層和工人自主管理。工會。沒有餐廳的世界。

OOOOO

「當我們開始思考，就會發現成千上萬的人生活在現代都市裡面，花好幾個小時工作，擠在又小又髒的空間裡面洗刷盤子，這實在是很奇怪的一件事。我想提出的問題是，為什麼這樣的生活持續在發生？這種生活有什麼意義，誰會想要持續下去.....」

- 喬治·歐威爾 (George Orwell)

因為連續站了六個、十個、十四個小時，你的背痛的了不得。你身上沾著海鮮的腥味和牛排醬料。你已經來來回回跑了一整個晚上。你覺得熱的要命。你的衣服被汗水浸濕黏在身上。各種奇怪的想法竄進你的腦袋。

你偶爾聽進幾句客人的對話，同時你和同事之間的對話一直被打斷。「哦，真棒，這家餐廳捐錢給動物保護團體。」「我不相信，她居然跟他睡。真是蕩婦！」「對啊，木匠一直在製造麻煩，他們想要更多錢。」「然後他對我說，「我覺得我的法式田螺壞掉了」，我說「你是在期待什麼？那是普通的蝸牛，哈哈哈哈哈。」

沒有時間去擔心男女朋友的問題，今天早上有沒有餓貓，這個月的房租付不付的出來，下一個點菜單又送來了。

店裡面一直放同一首歌。你把同一杯咖啡送到窗戶旁的的位置，這是上次那對年輕情侶的第二次約會。你對著他們擺上專業的服務笑臉，轉身，經過一堆俗不可耐的裝飾品，回到待命地點，盯著餐廳的地板出神。在你身後，服務生助理正努力的把奶油從客人的盤子上面刮下來，回收到塑膠容器裡面。這些事情好像都似曾相識。

選舉快到了。服務生一次要照顧三個不同桌的客人。每桌的客人帶著不同的小徽章，支持三個不同的政黨。當服務生到各桌服務的時候，每個黨的候選人和政策她都稱讚。這些客人很高興就會給她小費。反正服務生也沒打算要投票。

有天晚上，洗碗工沒有來上班。盤子開始越堆越高。有個廚師試著開洗碗機，但洗碗機壞了。洗碗機的門凹陷進去，而且電線被切斷了。從來沒有人聽過這個洗碗機運作。

夠了！最後一組麻煩的客人。最後一次看著混蛋經理。最後一次跟同事吵架。最後一盤腥味很重的淡菜。最後一次因為趕時間而燒到自己或割到自己。上次你發誓隔天要跟老闆請辭，兩週後還是在同樣的地方做同樣的事情。

餐廳是一個很悲慘的地方。

所有的餐廳在報紙上都寫的很漂亮，供應有機食品、無麥食品、素食食品，這些孕育出的圖像是，廚師、服務生、洗碗工感覺到高壓、鬱悶、無聊，想要做其他事情。

OOOOO

餐廳的要件

「不打破幾個雞蛋，做不出煎蛋捲。」

- 馬西米藍 羅伯斯庇爾 (Maximilian Robespierre)

OOOOO

餐廳是什麼？

「天下沒有白吃的午餐。」

- 米爾頓·弗里德曼 (Milton Friedman)

活在現代，實在很難想像沒有餐廳的世界。到處都是成立餐廳的要件，幾乎理所當然的存在。我們甚至無法想像除了餐廳之外，人們要如何餵飽自己（當然，除了去雜貨店之外）。但餐廳就跟議會民主制、國家、民族，或是特殊警察一樣，都是現代資本主義世界的發明。

在 1760 年代，第一餐廳開始出現在巴黎，直至 1850 年，世界上絕大部分的餐廳大多位於巴黎。一開始，他們只賣燉肉，所謂的「餐廳」，是為了要幫生病的人恢復健康。

在這之前，人們不會像現代人一樣出去吃飯。貴族有僕人幫他們煮飯。其他人（主要是農民為主）都是在家裡吃飯。當時有客棧，住宿費用包含房間和餐點，客棧主人會和旅客同桌坐在一起吃飯。當時有承辦酒席的人，負責準備婚葬喜慶等特殊場合的餐點。當時有小酒館、釀酒廠、咖啡館和麵包店，這些地方只能消費特定種類的食品和飲料。但就是沒有餐廳。

部分的原因是，餐廳是違法的。食品工匠屬於高度專業化的職業行會。當時有 *charcutiers*（負責生產香腸和豬肉加工品），*rotisseurs*（負責烤牛羊雞豬），做鵝肝醬的人，做薑餅的人，做醋的人，做糕餅的人。根據法律規定，只有專業的薑餅師父可以做薑餅，在法律上來說其他人都被禁止做薑餅。在最好的情況下，某個特定的家庭或工匠團可以獲得國王的批准，生產某些類別的食品並且予以銷售。

這些法律反映了當時的生活方式。隨著城市的擴張，市場和貿易的增長，商人和實業家的影響力和重要性越來越強。第一間餐廳的目標客戶，就是這些中產階級。1789 年，法國大革命推翻了君主制，國王被斬首。行會制度被摧毀，商人可以自由發展。貴族的廚師到商人底下工作，或是自己創立事業。美食下放到民間，任何人（只要有足夠的錢）就可以吃的像國王一樣好。餐廳的數量大幅增加。

在餐廳裡，只要是在營業時間之內，任何人只要有錢就可以買到餐點。客人分別坐在桌子前，從眾多選擇裡挑個幾種，從餐廳準備的碗盤中享用食物。之後，餐廳的規模和複雜性快速發展，菜單的內容開始固定幾種食物和飲料。由於餐廳的數量增長，酒館、釀酒廠、咖啡館和旅館，也套用了類似的制度，變得越來越像餐廳。

餐廳的成長就是市場的增長。這些需求過去是透過統治關係（主人和僕人）或是私人關係（家人）來滿足，現在市場也能夠達成。過去的統治壓迫關係變成買賣關係。一個世紀之後，市場有了類似的擴張，那就是速食的崛起。1950 年代，家庭主婦的地位動搖，許多女性加入勞動市場，連帶的許多過去女性在家裡做的工作也轉移到市場上。速食餐廳迅速成長，過去被認為是家務的工作，變得必須要用工資支付。

19 世紀的工業革命也帶來了其他的東西。機械徹底改變了一切的生產活動。隨著農業生產方式變得更有效率，農民被迫離開自己的田地，加入過去工匠所在的城市，成為現代的工人階級。他們沒有其他賺錢的辦法，只能替別人工作。

19 世紀時，現代化餐廳以我們今天所熟悉的形式運作，並且遍布全球。有一些要件像是：商人帶著資本用於投資餐廳、客人期待自己對食物的需求，透過購買的行為，在市場上可以獲得滿足，以及工人別無選擇，為了生活只好替別人工作。有了這些條件，餐廳就誕生了。

生產過程

「金錢好比一隻手臂或一條腿 - - 用進廢退。」

- 亨利·福特 (Henry Ford)

消費者認為餐廳是準備食物的地方，並且要在該處把食物吃完。他們也認為餐廳是社交場合——一個半公開的地方，一個做生意的地方，慶祝生日的地方，約會的地方。消費者不只是買食物，他們也買了氣氛、文化，和美好的用餐經驗。消費者喜歡餐廳。他們是消費者。

餐廳老闆是賣方。他們主導生產過程，他們出售的東西往往會塑造出消費者的需求。餐廳老闆並不是因為想要餵飽眾生而開餐廳。他們是為了賺錢。餐廳老闆可能是從廚師或服務生做起。他也可能一出生就很有錢，完全沒有在餐廳工作的經驗。總之，他們是為了自己而做生意，他們只想著一件事：賺錢。

他們花錢買烤箱、冰箱、圓鍋、平底鍋、玻璃杯、餐巾、刀子、砧板、銀製餐具、桌子、椅子、紅酒、白酒、洗碗機、食品原料、罐頭食品、油、調味料，和其他任何現代餐廳需要的東西。這些餐點的價值來自於餐點準備所需的時間和精力。花了時間和精力做出來的餐點，其價值就會變成餐廳餐點的價值。

例如說，一頓鮭魚餐點的價值，首先取決於生產中使用的鮭魚價值。指的要花多少工作時間，抓到（或從漁場養殖）這隻鮭魚並且送到餐廳來。接著，在烹飪過程中使用的奧勒岡、鹽、檸檬和烹調油的價值，也會被算到這頓晚餐的價值裡面。烹飪過程和餐廳冷暖氣所使用到的天然氣和電力，也會被算在裡面。再加上製造這頓晚餐所需的機器些微的折損，用來盛裝食物的盤子、杯子，店裡用的燈泡、筆和紙，以及餐廳房屋修繕的攤位。

對餐廳老闆來說，這些都是必要的支出。但是這些東西並不會幫餐廳賺錢。香料和生食用完了，他們就換成其他相同價值的東西來代替。這些東西的實際成本有時可能會高於或低於其真正價值，但這些往往都不會造成什麼影響。老闆可能很幸運地用便宜的價錢買到幾箱酒，而且用更高的價錢把它們賣出去。但他也可能很倒楣地，食物在賣出去之前就壞了，或是員工打破比平常還要多的盤子。總之，單純的買賣並不是穩定的利潤來源。

但餐館的確可以賺進可觀的利潤。

除了所有的原物料、食品，以及餐廳所需的工具和機器，餐廳老闆需要有人來運作這些東西——他們需要員工。對餐廳老闆來說，員工只是投資的一部分。餐廳老闆購買我們的工作能力，在特定的時間內，我們是他們的。員工的價值就是我們的薪資——我們用來買食物、衣服、繳房租、買酒、買車票和其他任何讓我們保持工作所需的產品。這是或多或少取決於是否我們是否穿著漂亮的衣服，並能夠和客人討論葡萄酒和法國史，或是我們只要負責出現，然後不要在食物上面吐痰就好。它也取決於在特定的餐廳所在的國家或城市，以及該國家的糧食價格及租屋成本是多少。薪資反映的是工人和雇主之間的權力平衡點。如果我們很強，我們就可以強制雇主漲工資。如果我們很弱，薪資可能低到只能維持生存。

薪資很貴，但是值得。不像食品罐頭，廚師的勞動讓餐廳老闆可以賺錢。一罐食品罐頭的價值來自於工人花多少時間和精力製造它。經過食品處理，這罐食品罐頭就被用掉，其價值就轉移到湯裡面了。相反的，廚師並沒有「被用掉」。這碗湯的價值有很大一部分，是廚師煮湯時所付出的勞動。工人的薪資並不是按照工人做了多少工作而支付。在規定的時間內，我們的能力被買來工作。老闆預期在那段時間，我們要替他工作。我們的工作增加了那份餐點的價值，而且讓這樣的價值能夠轉換成金錢。事實上，我們在工作期間提高了餐點的價值，卻沒有增加我們的薪資。這些剩餘價值就是餐廳賺錢的方法。透過收店租、繳稅，酒牌及罰款，地主和各級政府分走了部分的剩餘價值。

企業家從花錢開始。他購買商品（食物、調味料、機器和工具，以及工人的工作能力）。這些買來的東西設置好，放到生產線裡面，然後創造了商品，餐點，馬上賣給客人，送到客人手中。這筆收入比原來的投資還要多。然後再投資，這樣的循環就再走一次。透過資本在生產系統中流動的過程，資本得以增長。

資本的流動就是餐廳存在的理由，同時也讓餐廳有特定的形式和優先順序。重點不是餐廳生產的餐點，而是它產生的剩餘價值和利潤。餐廳是一個生產過程，讓餐廳老闆的錢增加，而且他想要賺越多越好。時間、安全、清潔，甚至法律方面的考慮被扔在一邊，以賺取更多的利潤。

餐廳對工人來說是非常不同的。在餐廳工作的人並不是因為想要這麼做而做。我們是被逼的。我們沒有其他方式可以謀生，只好賣我們的勞力給別人——可能就是賣給餐廳老闆。我們做菜並不是因為我們喜歡做菜，或是我們想要為某位特定的顧客服務。在拖地或是打開酒瓶時，我們並不是在進行某種有意義的活動。我們只是用時間換薪資。這就是餐廳對我們來說的意義。

我們在餐廳的時間和做的事情都不是我們自己的，是屬於管理階層的。雖然餐廳一切的實際運作都是我們在做，餐廳與我們反其道而行。我們做的越多，餐廳就賺越多錢。我們的薪資越少，餐廳賺越多。在餐廳工作的人吃得起自家餐廳的餐點，而且還常常吃，這是很少見的。在餐廳工作的人一整晚端著精美的食物到處走動，肚子裡面卻只有咖啡跟麵包，這是很常見的。一間餐廳不能沒有工人，但工人和工作之間的衝突不斷。我們其實只要為了自己站出來，反對這樣的生產過程就可以了。我們可以在晚餐尖峰期間喘口氣，我們可以放慢出餐的速度。我們可以偷菜、偷工減料，或者就只是站著閒聊，在生產過程中搞怪。餐廳老闆代表著生產過程，一直逼我們不斷工作。如果我們什麼都沒有做，或是手腳不夠快，或是犯錯害賺錢的速度慢下來就會被罵。我們討厭來上班也討厭老闆。工人和餐廳管理階層之間的鬥爭是餐廳的一部分，就像那些餐點、紅白酒、桌椅和簽帳本一樣。

分工以及機器的使用

「真正的危機不是機器開始像人一樣思考，而是人開始像機器一樣思考。」

- 西尼 哈里斯 (Sydney J. Harris)

餐廳為了盡可能的多賺錢，他們往往會以類似的方式來組織。

餐廳裡面的工作被劃分開來，不同的工人負責不同的工作。之所以會有這些分工，是因為分工讓我們能夠更快出餐。首先最明顯的分工是管理階層和工人階層，「前場」和「後場」。當這樣的分工成為既定事實，分工就變成把人們分門別類的方式。一個典型的小餐廳勞動分工可能看起來像這樣：

管理階層

老闆 (THE BOSS)

（擁有餐廳。他的工作是確保餐廳有賺錢。通常相當了解食物。他訂定菜單內容、採買設備、僱用或是開除工人，有時在店裡走動，以確保每個人

都有努力工作。餐廳是他的資本。)

經理 (THE MANAGER)

(她的工作是監督員工。她要負責處理投訴和其他問題，確保餐廳順利運作。通常她會比其他員工年長，以前曾經做過多年的服務生、調酒師或是廚師。雖然她確保生產進行的監督者，她並沒有直接從中獲利，因此並沒有像老闆一樣積極。有時經理會跟酒保、領班或高級廚師的工作並行。)

工人

後場

整個後場都是非法入境者在工作，是很常見的一件事。他們不需要與任何客人互動，也因此不必看起來像是跟客人講同種語言。

熱食主廚 (HOT COOK)

(準備熱食 - 通常是主菜。通常是廚房裡薪資最高的工人，有時扮演一定的監督角色。)

冷食主廚 (COLD COOK)

(準備沙拉、配菜和甜點。與熱食主廚相比，技術性略低且薪資較低。)

二廚 (PREP COOK)

(準備材料。準備散裝食品像是醬料或湯。移動食物，在忙的時候幫忙其他廚師。)

洗碗工

(餐廳裡最底層的工作。洗碗工就是負責洗碗以及把碗盤放到對的地方。他們的工作是餐廳裡是最臭、最嘈雜、最熱並且最累的工作。通常是餐廳裡薪資最差的工作。這種工作通常是給最年輕的或最老的去做。)

前場

前場的人必須要表面得體，並能夠與客戶打交道。通常都會是一些受過教育的人，往往是一些無用的大學學歷，像是「英文」、「歷史」或(更糟糕的)是「藝術史」之類的學科。

吧台調酒師

(在吧台負責調配飲料給客人或是服務員，必須對於飲料的混合、啤酒、葡萄酒有相當的知識。有時候也會賣一些食物。)

服務人員

(接受點餐、上菜、結帳、盡可能的賣越多越好。必須對於食品以及一些飲料有相當的知識。)

接待人員

(接聽電話並且帶領客人入座。通常在大餐廳必須全職工作，比較小餐廳通常只有在週末和假日才會需要。一般來說都是女性。)

清潔人員

(收盤盤子、清理及整理桌面、有時也會負責準備食物，像是切麵包和倒水。並不需要和客人對話。)

清潔人員和接待人員通常都會想要「往上」，想要成為服務人員或調酒師，就像洗碗工會想要成為廚師煮菜，或是二廚想要成為熱食主廚或冷食主廚。

實際工作內容會因為在不同的餐廳而有各種差異，同時也會與年齡、性別和種族有關。儘管如此，在大多數的餐廳，老闆會對於誰要做什麼工作有自己的想法。工人勞動的分工會與文化隔閡有關。

工作進程會被分割非常破碎的步驟。每個部分都會由不同的人負責。這樣賺錢才能夠更有效率。我們一遍又一遍的重複相同的工作，就會變得非常熟練。與此同時，這件事情之於人就從此失去了意義。即使有些人因為自己對於食物或酒有興趣，而選擇在餐廳工作(而不是選擇其他爛工作)，他們也都會很快就失去興趣。每 15 分鐘(或每一個半小時)都是一直在重複同樣的事情，日復一日都是同樣的工作。工作變成習慣動作。如果狀況好的話，我們可以幾乎下意識的完成工作，狀況不好的時候，我們會一直痛苦地意識到這些工作多麼無聊和毫無意義的。

相比大多數其他的地方，餐廳的勞動都是非常密集的。儘管如此，生產過程仍然更精細的進行分工，也傾向於使用更多的機器取代人力。現代化的餐廳都會有一些機器(像是瓦斯爐、冰箱、咖啡機等)，而且店裡面都會傾向增加機械的使用。廚師可以很輕鬆地用瓦斯爐燒開水煮茶，但如果一直有個機器能夠製備近沸騰的熱水，就可以更快更容易了。服務人員可以寫下點單，在把點單送到廚房，但如果可以用電腦輸入點單，由電腦把點單送到廚房，同一個服務人員就可以在更短的時間內接受更多的點單。

我們會希望升級我們工作用的工具。我們喜歡好的葡萄酒開瓶器、優質的鍋鏟，或是鋒利的菜刀，因為這些工具讓我們能輕鬆做好我們的工作。電腦系統故障時，我們恨的要命，因為一切就得用人工執行。無論這些機器對工作有沒有幫助，這些機器決定了我們工作的節奏。準備某個主餐的工作方式可能取決於烤箱要多久才能烤熟一樣食材，微波爐要花多少時間加熱其他的食材。即使我們忙的要命，我們還是得等刷卡機慢慢的印簽單和收據出來。狀況好的時候，不會有人注意到餐廳所使用的機器。狀況不好的時候，我們可能會一整晚都在咒罵這些機器。

通常規模越大的餐廳，工作流程就越瑣碎，而且更傾向用機器來取代人的工作。在小餐廳裡面，服務人員、吧台調酒師、清潔人員和接待人員的工作，可能會全部合併成一個人的工作。在大餐廳，服務人員的工作可以分成兩到三個不同的任務。同樣地，在小餐廳比較少使用機器來取代人，這種現象往往出現在有比較多資本的大餐廳。

使用機器並不是為了我們的工作更輕鬆。這些機器是用來增加工人在一個時間單位所產出的產品數量。餐廳首度引進新機器是非常有利可圖的，因

為他們能夠更有效率的產生更多產品，而且是高於行業的平均水準。同樣的，機器（就像食物或香料一樣）並不會替餐廳賺錢 - 只有工人才會賺錢。但是隨著機器的廣泛使用，不用機器就會變得沒有效率。機器取代工人的工作。這些機器成為生產鍊中的另一個連結點。我們的工作份量並沒有減少。通常我們只是讓工作範圍變小而已。我們的工作變得更加專業化而且高度重複。當機器沒有完成它們的工作，我們就會氣急敗壞。我們的工作已經跟機器差不多，我們甚至會機器發生衝突。

餐廳本身就是經濟所帶來的勞動分化的一小部分。把食物送上餐桌的過程變得越來越瑣碎。餐廳只是食品準備過程的最末端，準備餐點並且出售給客人而已。餐廳裡面的生肉、魚、罐頭食品、調味品、桌椅、餐巾、圍裙都是來自其他企業的商業產品。這些產品都是來自於類似的生產過程，出自類似勞動條件的工人之手。在餐廳工作的人與其他工人的關係是斷裂的。我們只看的到遞精品酒給老闆的葡萄酒公司業務，只看的到送貨人員把一袋袋的餐巾和桌巾收回去清洗，或是送洗乾淨的回來。

強度和壓力

「如果你受不了高溫，就離開廚房。」
- 杜魯門 (Harry S. Truman)

不同於其他行業，餐廳的產品不能保存之後再售出。不像汽車工廠或工程現場，餐廳生產的餐點要在幾分鐘之內消費掉，否則就不能出售。這意味著生產節奏不可能穩定。餐廳的工作必須面對好幾波的人潮帶來的忙碌，在尖峰之間有非尖峰時段。餐廳工作人員不是無聊的要命，就是忙的要死。我們可以明明無事可做仍然假裝很忙，或至少在一次必須做十件事情的時候，不要做的太差。

在餐廳工作的每位員工都被要求要更加努力地工作，手腳更快一點。老闆會希望同樣數量的員工達到更高的產值，或是以更少的員工達成同樣的產值。我們都被老闆推到必須挑戰極限。在晚餐尖峰時段，你會看到廚師一次要做很多事情：炸薯條的同時要注意烤牛排、等微波爐把湯熱好、煮義大利麵、加熱鍋子裡面的醬，並且替蔬菜調味。與此同時，一名服務人員手上端著四杯咖啡送給一桌的客人，同時拿著甜點菜單替其他桌的客人點了飲料，告訴另外兩桌的客人他馬上過來。我們被迫在尖峰時段更精準的完成更多事情，而且做錯的時候會被罵。在每間餐廳幾乎只有一個東西是員工免費的，那就是咖啡，因為這可以讓員工在尖峰時段忙到瘋掉的時候仍舊可以維持工作速度。工作的節奏取決於工作量的多少。不論我們是否帶病工作，或宿醉，或沒睡好，或者只是有其他事情正煩心，我們必須適應這樣的節奏。我們用強力膠把傷口黏合，繼續工作。

尖峰時段的壓力讓每個在餐廳工作的人都受影響。幾乎所有的員工都會趁老闆沒看到的時候偷偷喝一點葡萄酒、威士忌或龍舌蘭。不少員工下班後就去買醉或是買毒品。通常一個晚上過去之後，大家都累壞了。下班回家的路上，我們的背、膝蓋、手指都痠痛的不得了。睡覺的時候，我們暗暗的祈禱我們不會夢到忘記點單或是被老闆大罵。

小費

「在這個國家，餐廳服務人員是非大學畢業女性的職業首選，因為這個工作沒什麼門檻，讓任何女人都可以謀生，而且有小費。」
- 懷特先生 (電影「霸道橫行 (Reservoir Dogs)」)

有許多的餐廳員工可以獲得小費。這意味著我們的工資的一部分由老闆支付，一部分直接來自客人。有小費的工作往往是餐廳裡面比較好的高薪工作。這會讓人對於小費和高薪建立錯誤的連結。小費是老闆為了某種目的特別設置的薪酬結構。

餐廳沒辦法像一般的產業一樣用生產線的方式來製造，因為餐點要馬上被消費。事實上，大部分的餐點在沒有客人做在餐廳點菜之前，是沒有辦法進行生產的。也就是說，餐廳的營收起伏波動相當大。當員工可以收小費的時候，他們的工資就跟銷售量綁在一起了。也就是說，生意好的時候，如果老闆只付底薪的話，我們的薪水會因為生意好而提高一些，但老闆只會比原本少賺一點。生意不好時，老闆就可以多賺一點，因為我們的工資比較低。這是一種轉移老闆創業風險到工人身上的方法。

更重要的是，以小費為主要薪資的工人常常會精神分裂。服務人員（通常收到小費）不想要做的比廚師多（通常收不到小費）。小費對他們來說都毫無意義，同樣的異化並且充滿高壓。而且，不論餐廳生意好不好，廚師的工資都是一樣的。只是在生意好的時候，他們必須更加努力地工作而已。服務人員在生意好的時候會賺比較多，因此會想要逼自己和其他人多做一點。當然，這也幫老闆賺了更多錢。小費制度讓工人的薪水與整個餐廳賺多賺少是完全平行不相交的。鋼鐵工人的養老金跟該公司的股票緊緊綁在一起，在咖啡店工作的人他們也會分到公司的股份。

於是，小費讓工人更加被分化。小費通常是從上往下分配的。客人對服務人員有一定的權力，因為客人可以決定給服務人員多少小費。有錢的客人坐在位子上，看著他的帳單，然後再看著服務員，享受著那一刻的權力，這是很常見的。晚上營業時間結束，服務人員會拿出他的小費分給其他員工，像是清潔人員或接待人員。服務人員也可以在一定的程度之內，決定要分給他們多少小費。這種小費由上往下的流動方式，加強了餐廳的階級制度。如果餐廳是集中管理小費的話，就可以減少這種小費帶來的問題。

客人

「客人永遠是對的。」
- 戈登塞爾弗里奇 (H. Gordon Selfridge)

在大多數情況下，餐廳的員工都討厭客人。如果我們在酒吧或聚會時遇到其他從事服務業工作的人，我們可以花上好幾個小時抱怨客人。

在大多數餐廳裡，餐廳員工很少能夠定期在自己工作的餐廳吃飯。換句話說，我們通常都是在為那些過得比我們更好的人服務，即使他們不一定是超有錢的混蛋。但是，這不是唯一造成員工對客人不爽的原因。餐廳的客人可以同樣是工人階級的一般人，同樣被餐廳工作異化、搞的很悲慘。有些人可能在餐廳做清潔人員每週工作 60 小時，但總是會有機會出去吃飯，也有可能成為混蛋客人。客人的階級背景其實不太重要，重點是他們在餐廳做為客人的身分。

客人就是消費者。他們認為他們是花錢買好的餐點和良好的服務。通常他們得到的是看起來很好的餐點和良好的服務。餐廳的食物是很少是新鮮或

乾淨的自製食品。那些**很吵**且令人厭惡的客人，他的咖啡會被偷偷換成低咖啡因咖啡。我們會告訴客人說有些東西賣完了，因為我們太忙了沒空弄。我們會向客人推薦最**昂貴**或最容易準備的餐點。

客人並不熟悉餐點的生產流程。前台的工作人員**很大一部分**的工作，就是要讓客人能夠有效的融入餐點的生產流程。在我們希望的時間點讓客人點餐、用餐、付賬。最好的服務人員就是要能夠同時獲得大量的點單，讓客人用完餐之後儘快結帳離開，同時又要讓客人覺得是他們以自己的步調決定了點餐時間、用餐時間和付賬的時機。這是可能的，因為整個餐點的生產過程已經被精簡成為一定數量的選項。如果客人對自己的餐點有特殊的要求，或是他們還沒準備好點餐或是結帳，就會讓我們餐廳工作人員的工作量增加。因為有些客人沒辦法完全融入「點餐、用餐、結帳」的流程中，或是小費給的**很小氣**，我們開始發展一些「不完全正確」的偏見，像是老人和小孩子是大麻煩，外國遊客和商人小費給的**不多**，建築工人以及其他餐廳的員工一般來說比較好。

客人對餐廳員工有**很大的**影響力，不只是給多少小費的問題而已。一張負面的意見回饋卡，就可以讓我們被罵。向經理投訴可能讓我們失業。如此失衡的權力分配讓客人有時候也像個小老闆一樣跋扈。他們可以**很苛刻、很粗魯、喝醉酒**，但我們還是得善待他們，而且我們的工作就是要讓他們高興。我們恨死了那些他們所擁有，而且可以施加在我們身上的權力。這些客人成為餐廳監控系統的一部分。

我們在與客人交談的時候要一再的小心謹慎。我們學會快速搞懂客人要什麼，馬上說出他們想聽的話。我們偶爾跟客人調情，說爛梗笑話，為的是讓他們買更多、吃快點、給多一點小費。但是，當我們離開客人的桌子，在他們聽不到的地方，對客人的禮貌馬上就丟了。

我們詛咒他們、嘲笑他們，或是說著我們想要幹**哪個妞**，或是隨便臆測這到底是一對父女，還是商人帶著他的情婦。我們在這種雙面人狀況之間，享受**扭曲**的快感。在受到壓抑的餐廳服務人員，這樣的現象更是明顯。

客人同時也是餐廳的弱點。因為餐廳的生存仰賴客人的光顧。客人可能會跟經理抱怨，但他們也可能會站在我們這邊。客人會直接與餐廳員工接觸，通常客人都會希望這些員工是開心而且獲得良好待遇的。我們可以用客人來向管理階層施加壓力。在餐廳門口抗議能夠把客人**趕跑**，會比在港口把船廠擋住不出貨來的容易。

威脅和競爭

「我們聚集起來反抗秩序的擁護者，但我們自身同時也在日常生活中互相鬥爭。這就是資本主義。」
- 多米尼克·卡拉馬佐夫 (Dominique Karamazov)

在餐廳這樣的情形是**真實**上演。當我們**跑來跑去**試圖一次完成十件事，我們多多少少會撞到其他入。餐廳裡面一次可以坐越多人，老闆就可以賺越多錢。也就是說餐廳會竭盡可能的塞進越多組桌椅，同時也讓清潔人員和服務人員使用的工作台和廚房越**小越好**。這讓員工撞到其他入、**摔破盤子**、意外傷害的機率變高了。我們時不時的要與其他入近距離接觸，不論我們喜不喜歡這麼做。

老闆開了餐廳來**賺錢**。但是，在生產過程中不可缺少的餐廳員工，卻恨死了餐廳。也就是說，為了讓生產過程順利進行，必須要有人不斷脅迫員工、監督員工，並且挑撥同事的感情。

管理階層總是在監視所有人，確保大家都有好好工作。老闆或經理的工作就是告訴我們努力一點、快一點、做更多...如果你不這樣做的話，你的飯碗可能就不保了。這樣的壓迫可能是家父長式的針對個人壓迫，也可能是警察國家的全面鎮壓，會因為餐廳的規模大小而有所不同。他們假設（沒錯）沒人在看的時候，員工會偷東西，所以會不斷盤點有價值的東西，看有沒有少。他們用顧客意見回饋卡、巧妙設置的鏡子，甚至是隱藏式攝影機和便衣經理來監督員工。我們無時無刻都受到控制、監視，而且不斷受到威脅。在餐廳工作就是在極權政權底下生存。

但是，極權政權並不會只靠脅迫手段來生存。

整個餐廳的員工都在互相鬥爭。從「前場」和「後場」的分工做為一種分化開始。廚房員工通常沒有什麼必須做快一點的誘因，而且不需要接觸客人，但服務人員通常可以收小費，而且要經常與客人互動。這就讓服務人員必須監督廚師準時把餐點做好，讓客人滿意。這是無窮盡鬥爭的開始。這種基本分工往往和語言文化差異有關，這可能會造成各種誤解和偏見，進而更加深了員工之間的分化。吧台調酒師毫不掩飾的發表種族歧視言論，說來自廚師國家的人都很**懶惰、很笨**，廚師則是覺得吧台調酒師**很娘砲**。

在前場和後場也有階層。**賺**比較多錢或是做比較多技術工作的人，會**瞧不起**那些做的比較少的人，有時候故意下無意義的命令整他們，或是輕視其他人把他們當小孩看。**清潔**人員和洗碗工討厭那些比他們賺更多錢的人，但又**很希望**自己能**夠**升職。特別是在服務人員之間，管理階層會故意營造互相競爭的**氣氛**。我們會在晚上結束營業之後，互相比較誰賺的比較多，誰賣的比較多葡萄酒或是主餐。餐廳不是特別忙碌的時候，我們會設法讓接待人員把客人送到我們負責的**桌子**。餐廳特別忙的時候，我們會試圖讓接待人員把「麻煩的客人」送到其他服務人員負責的**桌子**。

雖然勞工的分化已經推到了極致，工作的分工仍然有模糊地帶。這使得每個人所負責的工作之餘的小事變成衝突的根源。每個人都認為這應該是其他人的工作，會因為誰應該要負責做這件事而**爭吵**。

餐廳是讓人不舒服的。餐廳的室溫是為讓客人能夠坐下來好好吃飯，並不適合讓服務人員和清潔人員來回奔波遞杯盤、收碗盤。廚房更熱。隨著時間的推移，我們有更多工作，全身都沾滿食物、汗水和油膩。我們身上充滿餐廳的味道，洗都洗不掉。我們經常撞到其他入，講話必須大喊才能壓過碗盤**碰撞**的聲音、餐廳裡一再重複播放的背景音樂和客人喋喋不休的聲音。如此不舒服的氣氛使我們變得暴躁，導致越來越多的紛爭。這些紛爭讓我們繼續維持生產食物的步伐，而且進一步分化我們同事之間的情誼。

我們不能罵老闆，不能罵客人，所以我們對著互相大叫。

OOOOO

如何拆解餐廳

「共產主義對我們來說不是應當確立的狀況，不是現實應當與之相適應的理想。我們所稱共產主義的是那種消滅現存狀況的現實的運動。這個運動的條件是由現有的前提產生的。」

- 卡爾·馬克思 (Karl Marx)

00000

工人想要的是什麼

「沒有什麼比工人結束罷工更異化。」

- 弗朗索瓦·馬丁 (Francois Martin)

除了少數人之外，在餐廳員工的夢想就是：不要繼續在餐廳工作。

這並不代表我們想要失業。這代表的是，餐廳工作是很異化的，而且是很悲慘的謀生方式。我們被迫在那裡工作。工作並不像是我們生活的一部分。當我們不是在工作時，我們才會覺得像自己。

餐廳員工討厭這份工作其實再明顯不過了。在大多數的餐廳，你可以找到「不是真的餐廳員工」的人。他們是演員，是作家，是音樂家，或是視覺設計師。他們在餐廳工作，只要為了要存到他們能夠開始自己的事業，或是直到畢業找到一份「真正的工作」。我們逃離工作的方法就是辭職，希望下一間餐廳會更好。餐廳員工的流動率非常非常高。一般來說，大多數的員工只會再在餐廳裡工作幾個月。當然，無論我們的想像是什麼，大多數的人就只是從一間餐廳換到另一間餐廳，或是從酒吧換到另一間小酒吧，或是從燒烤餐廳到宴客廳到咖啡廳而已。

但這並不意味著我們沒有自我。不論是誰，只要是被迫一直重複重複重複重複做同樣的事情，如果對這件事情又沒什麼興趣，包準會發瘋。不論是誰，只要在餐廳做的夠久，即使他們擁有豐富的酒食和人的相關知識，他們一點也驕傲不起來。除了極少數在非常昂貴餐廳工作的廚師，會在餐廳工作為傲的員工只有那些老闆的走狗，這些人通常是其他員工避之唯恐不及的人。

但我們並不是有意識地拒絕承認自己是餐廳員工。通常對工作有高期待的人，或是有興趣在餐飲業服務的人，或是最不討厭工作的人，會和老闆發生激烈衝突。當他們真正接觸到餐廳的悲慘現實，他們的理想或幻想破滅會帶來更大的驚愕和憤怒。餐廳是很無聊的、不舒服的、緊張的、重複的、疏離的，用階級分化工人來榨取剩餘價值。即使是低三下四的員工，總是在恭維老闆和建議他如何讓餐廳更好，總有一天會因為一些事情與老闆激烈衝突，然後因為老闆一直把他當做是次等的工具而辭職。諷刺的是，往往是那些公開承認他們很慘的在餐廳工作的人待的最久。

我們反對餐廳工作的抗爭比我們的意識還要來的更激進。幾乎每個人都會趁工作時偷一把。即使是那些不是共產黨的人，投票給主張私有財產權神聖不得侵犯的政黨，他們也不例外。即使有些員工同情老闆，希望餐廳賺多一點錢，這些人仍舊會想辦法偷懶，造成利潤率下降。我們會告訴客人說，義式機壞掉了，這樣我們就可以不用做卡布奇諾。我們會在晚上休息的時候把新的叉子丟進垃圾桶裡，而不是花力氣把碗盤放進洗碗機裡再啟動它。

我們對於餐廳的敵意，來自於我們的政治理念。我們就是在餐廳工作的受薪階級。

工作小組

「在同一個工作場所一起工作的人們，可以談的話遠遠超過那些與他住在同一個街區的人。」

- 斯坦威爾 (Stan Weir)

工作場所是為了要幫老闆賺錢而成立的，同時也是為了要孤立分化每一個在其中工作的員工，讓他們互相競爭，產生偏見、恐懼，只會尋求個人的解決方式。但是，這只是管理階層的理想。他們不會成功，因為我們在做的事情就是在跟他們唱反調。

餐廳讓我們站在同一條船上，也和其他餐廳的工人站在同一條船上。工作過程本身逼使我們必需合作，必須和其他員工溝通。我們必須來來回回傳遞餐盤。我們要告訴對方客人點了哪些菜和飲料。我們負責趕客人快點付錢離開，以騰出空間給預訂的下一組客人。

這些談話和互動可以延伸出更有趣的事情。每個人都在想方法讓工作不那么無聊，或是讓人不會壓力那麼大。我們在工作時互相開玩笑、把糖果丟進油炸鍋、把水果亂拋著玩、在洗碗機上亂敲當打鼓，或是背後偷偷評論嘲笑某些客人。

這些玩笑和玩鬧可以幫助我們建立認真的合作模式。我們花很多時間與同事相處、了解對方，也互相學到很多東西。在這忙亂之間，我們七嘴八舌我們談論工作上的問題，個人生活上遇到的問題，甚至是政府或簽證問題什麼的。我們不再是一堆獨立分開的個體。透過工作，我們變成一群能夠一起行動的工人。下班之後，我們會一起喝一杯再回家。工作的時候，我們會單對方。

這些工作小組建立了餐廳的工作文化。如果我們很弱，餐廳的工作文化就會如老闆所想的那樣，分化每個人，那工作絕對會變成很悲慘的一件事。在這種情況下，我們想逃避工作也可能變成是想要逃避我們的同事。如果我們很強，工作就不會變成很慘的事。當老闆沒在看的時候，廚師會煮吃的給外場的工作人員，可能還會偷拿廚房裡的飲料。老闆或經理來的時候，我們會互相提醒警告，他們走了之後，我們又一起罵老闆或是挖苦老闆。

工作小組本身是依照工作過程的性質來分類，因此小組長或是負責分組的人是最了解工作流程的人。他可能是在某間餐廳工作最久的人，或是在餐

飲業裡工作最久的人。要建立良性的尖酸刻薄習慣，從培訓的時候下手最容易。

讓這些工作小組互相合作的黏著劑就是一起對抗老闆。我們在工作時候互相開玩笑，或是一起偷偷罵老闆，或是偷工減料、走捷徑偷懶，或是上班的時候偷拿一些東西，在這些過程我們建立了信任，我們成為共犯，我們建立了互相罩對方的文化。從這些行動是在干擾老闆賺錢，但也往往打破了部門、工作小組和生產過程中的分化。這是對抗所有管理階層的基礎。

工作小組以及工作文化是根據工作過程和性質來分類，代表的是老闆可以隨時透過改變工作程序來破壞這些小組。他可以導入電腦系統來傳送訂單到廚房，減少外場和內場的溝通。他可以任意改變大家的排班，讓某些人跟主管一起當班，受到監視。老闆可以隨便改變一些人的工作內容，讓他們有一定的管理職責，因此減少他們對第一線工作者的同情。老闆可以提出申訴制度、決定是否要提供員工餐、增加某些人的職責，或是直接開除某些人。透過改變餐廳的擺設，老闆可以改變工人之間的溝通方式，減少工人之間的社交和減少可能的抗爭。新的擺設就會形成新的工作小組和新的抗爭。一般來說，我們越團結、越有意識的反抗，老闆就越難攻破我們。

老闆有各種手段和資源，他可以改變生產過程，他有的是錢，他可以帶領歧視其他員工，他可以建立規定、分化工人，而且法律和警方都站在他那邊。

而我們只有彼此。

工人、管理階層和工人管理階層

「階級社會有著強大的恢復力，極端的容忍那些顛覆者，讓那些反對偶像崇拜的人變成符號，餵養那些人使他們窒息。」
- 莫里斯·布林頓 (Maurice Brinton)

我們反對餐廳工作，其實也是反對工人分化以及階級分化的工作制度。最根本的來說，我們常常會對其他人的工作感興趣。漸漸地，沒事做的服務生想要學在廚房準備簡單的食物，而洗碗工會想要學如何分辨不同種類葡萄酒之間的差異。這其實是因為工作過程被分的很瑣碎，被完全的專業化，對我們來說這是很不自然的，我們自然會想要突破它。在形成工作小組之前，我們必須平等對待所有人。首先要打破工人之間有技術和沒有技術的藩籬。

在任何餐廳裡，工人必須能夠全權負責自己的工作範圍。我們必須能夠排出優先順序，還要跟其他工人溝通、協調。在一些小餐廳裡，老闆有時會離開店裡，使得我們不得不負責所有事情。也就是說，我們對工作的不滿，通常都會在於管理階層採用什麼方法來管理餐廳。我們也會抱怨說老闆「沒有道德」，買那些便宜的原料或是提供快要壞掉的食物。我們會說，如果是我們當老闆，我們會做不同的事情。我們會自己開發食物的烹煮過程，決定怎麼擺上桌，決定餐點多少錢。

這常常是不斷衝突的原因，但它也很容易解決。通常老闆只要如我們願，讓我們自己決定一些事情就好了。越混亂越沒有效率的餐廳，就越容易發生這種事情。老闆會讓服務員自己解決那些麻煩的客人。老闆不會去買足夠的原物料或是花錢修機械，我們變成要自己修機器，或是自己帶物料來。他會讓廚師自己處理同時出現的十份訂單，或是跟一次接待十桌客人的服務生說：「你自己想辦法。」我們就必須自我提昇，而不是由別人來逼迫我們學習、往前進。事實上，一個好的餐廳員工會內在餐廳的生產節奏，並且能夠自己有動力去學習成長，讓管理階級根本不需要逼你往前走。在這些情況下，我們盡量互相幫助，一點一點的幫忙把其他人的工作完成。我們聲援、幫助同事的方法，變成逼使我們要更加努力工作的方式。

有些餐廳工人透過工作過程來形成自己的理想意識形態。他們建立了合作社餐廳，在這個地方是沒有老闆的。他們一起工作，同時也都負責管理決策。在這些餐廳裡，工人不再是老闆專斷權力下的棋子。他們往往消除了一些工人的分化，也解決了一些糟糕的客戶服務問題。他們可能會發展出素食、蛋奶素、有機、公平貿易或當地的食物。

與此同時，他們忘了分工是為了要幫老闆更有效率地賺錢。老闆之所以是個混蛋，不是沒有理由的。老闆是因為承受來自餐廳外的很多種壓力才會這樣。他必須讓他的錢維持流動狀態，才能賺更多的錢。他必須跟其他人競爭，必須賺錢，否則他的企業將無法生存。在合作社餐廳裡面的工人，就像家族企業一樣沒有老闆。他們只是把老闆和工人的位置融變成同一個角色。不論他們的合作社餐廳理想是什麼，仍然會為經濟問題所困。餐廳只能透過賺錢營利才能繼續存在。在這樣的狀況下，工作仍然充滿緊張和重複性，差別只是現在的工人自己也是老闆。他們必須逼自己工作，也要逼其他人工作。這些自我管理的餐廳工人往往做的比較久，甚至更努力的工作，領的薪水卻往往低於那些單純被餐廳聘僱的工人。不論是一般的餐廳或是自我管理的合作社餐廳都不賺錢，也無法永續生存下去。

比自我管理(合作社)更常見的是，管理階層試圖在餐廳內建立某種形式的社群。他們知道，餐廳的工人會自然形成小團體。管理階層不用分化或散播偏見的方式來分化工人，他們建立社群，包括餐廳管理階層的社群。這種情形在小餐廳特別常見，甚至那裏的員工可能和管理階層或是其他人有關係。老闆可能會跟大家解釋現在的處境有多艱難，特別是像他這種獨立經營的小餐廳。老闆可能是男同志、女同志，或是某種少數族裔的後代，並嘗試以這樣的身分背景為基礎來建立一個社群。餐廳可能只販售某些特定品牌，或是只賣公平貿易、有機或素食。

無論這個社群是什麼，都是為了要能夠消弭可能發生的階級鬥爭。簡單的來說，就是我們除了站起來爭取自己的利益、與管理階層發生衝突之外，我們也應該從管理層的角度出發看事情。我們可能的確遇到了一些困境，但老闆也有他的煩惱啊，我們應該要體諒他們。體諒的結果就是我們繼續為他們工作。不同於小費問題，這是一個純粹的道德枷鎖，讓工人被工作綁著。儘管如此，如果不是工人認為自己在為了做好事而工作，管理階層很難掌握更多的控制權。

透過自我管理以及社區共管，我們應該督促自己和其他人工作。這兩者都是試圖解決問題的方法，只是它們最終只會創造更多的工人異化。餐廳異化的問題深刻得多了，並不只是管理問題而已。我們不可能透過與管理階層合作來解決問題。

工會

「工人階級的代表變成了工人階級的敵人。」

- 格德波 (Guy Debord)

只要我們反抗餐廳制度的鬥爭變得更強大，我們就會尋求有知名度、草根的戰鬥方式，工會就會出現。一般來說，一直以來，直到現在餐廳都是有工會的。人們遵循其他產業相似的工會之路，卻不那麼成功。

餐廳通常營業額都很高。但人們通常只做幾個月。他們僱用很多年輕人，很多都只是在找兼職或臨時就業的年輕人。餐廳工作不是一份理想工作，人們一直在流動，尋找更好的工作。這使得建立一個穩定的工會難上加難。但這種狀況是既是沒有工會的原因，也是因為沒有工會的結果。許多產業在工會出現之前，都像餐廳服務業這樣的慘況。如果是在工會數量密集的產業裡，雇主是被迫放棄他們隨意僱用、解僱以及變更工作內容的權力。工人可以保護自己的權利也保衛這樣的執著。

餐廳就像其他的服務業一樣，必須面對顧客的需求。它們不能被集中在國家設立的科學園區或是某些特定地區。餐廳的工人往往是分散的，為了成千上萬的小餐廳老闆工作，而不是為幾個大老闆工作。這意味著我們有數以千計的怨氣，但要組織起來不是件容易的事情。

此外，雖然餐廳隨處可見，他們也佔了絕大部分的經濟活動，但他們不是一個做決定的部門。如果一個餐廳罷工，並不會產生擾亂其他經濟領域的連鎖效應。如果卡車司機罷工，不僅貨運公司的業務中斷，雜貨店、商場和其他需要司機送貨的店家都會受到影響。如果餐廳罷工，主要的影響是附近的餐廳生意會稍微好一點。這對我們不利，因為雇主可能就不太願意支付更高的工資，來確保持續生產，因為他們可能還有其他決定性的產業。

早期的餐廳工人要求的是一天工時十小時、一周六天，以及終結「吸血鬼雇用系統」（餐廳工人要花很多錢支付咖啡廳的飲料錢，或是早期工人必須花很多錢行賄老闆才能獲得工作）。這些工人的鬥爭用了許多不同的形式。有些是優秀技藝工會，只組織服務生和廚師加入工會。也有產業工會可以組織所有在餐廳或酒店的工人加入同一個工會。其中一些工會，像是世界產業工人工會（IWW）甚至會直接拒絕與雇主簽訂工作契約。也有很多是沒有參與工會或任何組織的餐廳工人自主發起的行動。

雇主通常第一件事情是先鬥工會、雇用工賊、雇用手和警察來毆打罷工工人，因為擔心工人將削減他們的利潤。隨著工會的擴大，雇主最終被迫必須與工會討價還價。雇主會利用自己的優勢來談判。

加入工會在很多地方變成是保護權利的方式。工會談判協商程序是於法有據的。工人的代表權是被法律所承認的。整個好處都累積在工會頭人身上。

工會會費直接從工人薪水中扣除。這原本是為要更容易在一個特定場廠組織工人，但它也讓工會比較不那麼依賴工會成員。工會發展成一個官僚機構，付錢聘請工作人員以及工會組織者。有薪會務人員代表著，管理階層無法威脅或是開除工會組織者。但這也代表，這些有薪會務人員不太受工人所控制。這些有薪會務人員的工作和工人不一樣。他們和工人有著不同的利益，有時甚至直接與工人發生衝突。奮鬥很久才打出來的團體協約，經常包括工人的實際利益。雇主要給更高的工資、更穩定的工作，並且要提供更好的條件，來換取團體協約的期間內工人不罷工。管理階層願意付更多錢、放棄一些控制權來維持連續不間段的生產工作。之後，工會的角色就變成是要確保工人如實的遵守團體協約。

工會變成制度化的協商者，負責處理管理階層和工人之間的談判。他們努力爭取要維持自己在這個位置上。他們用控管的方式來組織工人、動員工人來對抗管理階層。他們需要工會會費和團體協約。但是，當工人的不滿於工會不受工人的控制，他們就會抗議。工會自身就是一種試圖維持自己地位的官僚體制。現在的工人可能會想要加入工會，就像我們會希望有個好律師一樣，但我們不把工會視為是我們的工會，我們常常會懷疑他們的立場，就像我們會懷疑一些政客或是左派人士的立場一樣。

工會運動並非一蹴可幾。工運是一種變動的狀態，我們會一再看到工會不停的在鬥爭。一代又一代的工人建立工會。基層草根的幹部會議將由內而外的改變工會。新的激進工會領導人會取代工會的老屁股，但當他們站在相同的位置，面對同樣的壓力的時候，他們都會做出一樣的反應。在這樣的狀況下，官僚體制能夠組織重新帶來活力。有時候甚至「我們的工會需要改革」都需要槓上老闆。當然是以生產仍持續有利可圖為前提。

這些事情都可能在餐廳工會發生，但可能不像其他工會一樣那麼戲劇性。更多時候，餐廳老闆會直接輕易又成功地打爆工會組織活動。

工會是工人成立的，但工會並不是工人。在運作過程中，工會代表工人。雖然工會可能號召要進行罷工，甚至觸犯法律，但是工會的目標和原點都是我們這些在工作的工人。在某些時候、某些地方，工會可以幫我們贏得更好的工資和工作條件。他們也往往不反對甚至是低強度的抗爭。最終他們會找到解決問題的方式。

餐廳工會需要餐廳才能活下去。我們不需要。

沒有餐廳的世界

“這是只有當日常鬥爭之類的爆炸成暴力活動，反對資產階級（扔一個工頭的窗口，與警方發生衝突質量糾察線等），需要一個公開的活動，他們的創造力，鍛煉身體，工人覺得自己作為人類。因此，返回警戒線隱蔽的階級鬥爭更是令人沮喪，比如果罷工從未發生。這些進攻和撤退的分子發育只能在革命，這將使工人階級運用其創造力，不僅在打碎舊的生產關係，而且在建立新的社會關係的一個積極的和有創造性的字符爆炸。”
- 利雅史東 (Ria Stone)

在餐廳工作的密集壓力和極端無聊，就跟一些國家所建立的「法律和秩序」一樣，也和戰一些地方的戰爭、飢荒或貧困類似。那些讓工人互相攻擊的意識型態，或者把我們跟餐廳管理階層放在一起的意識情態，就跟公民有權驅除非法移民的邏輯是相同的。這個世界需要民主、需要獨裁政權、需要恐怖分子、需要警察，也需要精緻的餐飲、速食、服務生和廚師。我們每天在日常生活中感到的壓力，和危機和災害中斷了日常生活是一樣的。我們時不時覺得老闆的錢，想要流動並且繼續往外擴展。

餐廳來自於資本的流動。我們在資本流動的過程中被捲進生產過程裡，變成餐廳的工人創造價值。但我們才是製造食物和販售食物的人。老闆的資本流動不過就是把我們的生產行為用金錢框架起來，用來控制我們。為了要能夠負擔我們自己的生活，我們反抗這種體制，而老闆從這個體制中獲利。

反抗工作和被管理的衝動立刻變成一件集體的事情。當我們反抗，為了自己的生活條件而奮鬥，我們也會看到其他人在做同樣的事。為了要有所進展，我們必須並肩作戰。我們必須打破那些分化我們的偏見和階層，民族主義的分歧才會開始減弱。當我們建立了信任和團結，我們就會越來越大膽好鬥。更多人加入就越可能達到目標。更多人加入組織的時候，我們會更有自信、更具破壞性也更有力量。

餐廳並不具有戰略性。他們並不是資本主義經濟中的價值創造中心。他們只是世界階級戰爭的一部分，不論我們是否喜歡這件事，我們都必須參與其中。

1936年7月，在西班牙有數以百萬計的工人，武裝暴動之後，接收了他們的工作場所。餐廳工作人員接手管理的餐廳取消了小費制度，餐廳負責餵飽那些對抗法西斯軍隊的工人民兵。但武裝的工人民兵並沒有走的太遠，而且讓整個國家完整的存活下來。共產黨不久後就接管了政府和警察，監禁或是處死激進的工人，而且扭轉了革命所帶來的絕大部分成果。不到一年，這些餐廳幾乎恢復正常狀態，外場服務生又開始可以收小費，而且這次是黨主席允許的。

每次我們衝撞這個體制，但不至於破壞它，它就會汲取經驗而改變，變成我們下一次的戰場。我們抗爭的經驗反而變成我們的阻力，我們一直被困在同樣的情況之中 - 工作。老闆盡可能的以個案的方式解決問題，或單一場廠化，甚至私下交易解決。自我解放的唯一途徑，就是擴大並且深化我們的抗爭。我們要讓其他工作場所、其他行業、其他地區的工人也一起加入。我們要撼動的是更根本的東西。摧毀餐廳這樣的願望，進一步的推進要摧毀創造餐廳的各種元素。

我們不只是爭取代表權或是控制生產過程。我們的抗爭是不反對切菜、洗碗或倒啤酒或上菜給其他人。而是當所有行為都放到餐廳裡，和其他事情發生關係斷裂，成為經濟的一部分，只是用來擴大資本而已，整個餐點生產過程的開始和結束，是資本家逼使人們為他們工作。我們希望能夠結束這樣的事情。我們要摧毀這個造成人們分裂的生產過程。我們在爭取的是，讓生產活動是為了滿足需求，是生活中的實踐，而不是強加於我們以換取薪資的勞動 - 我們的生產活動應該是要直接回應到生活需求，而不僅僅是為了賣給其他人而生產。餐廳工人的鬥爭，最終是希望世界不要有餐廳或是工人。

這是我們每天都在努力的方向，我們要更努力做得更好，不能讓任何事情阻擋我們。

翻譯、問題、意見或更正請寄至：