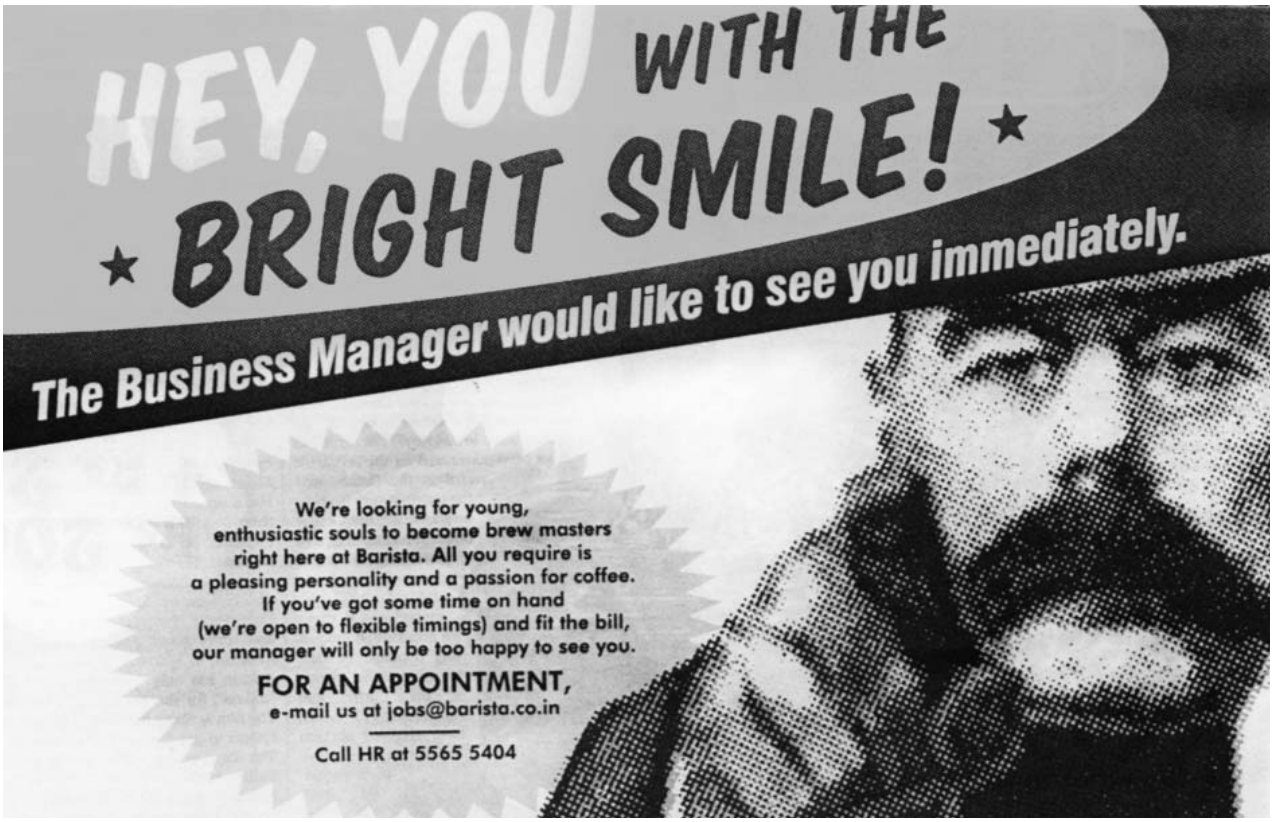
हैमबर्गरियों का बेमुरव्वत श्रमशास्त्र

सैयद ख़ालिद जमाल



रिसर्च का अपना ही एक लुत्फ़ होता है। यह एक ऐसा तजुर्बा है जिसकी गहराई अकसर टॉपिक की हदों से कहीं ज़्यादा होती है।

मैंने अपनी रिसर्च फ़ास्ट फूड श्रृंखलाओं पर की है। उनमें काम करने वालों, उनके काम करने के ढंग, उनके रहन-सहन, उनकी तकलीफ़ों और उनके ख़्वाबों पर।

इस रिसर्च के लिए मैंने ख़ुद अपने आपको उनसे जोड़ लिया — उनका सहकर्मी बनकर। कहने का मतलब ये कि मैंने पार्टिसिपेटरी ऑब्ज़र्वेशन रिसर्च मेथड का सहारा लिया। असल में मेरे पास यही एक तरीक़ा था 'इस जगह' और 'यहाँ' काम करने वाले लोगों को जानने का। इस बात को समझने में मुझे लगभग पंद्रह दिन लग गए। पंद्रह दिन तक मैं इन चेन्स में जाता रहा और वहाँ काम करने वालों को हल्के-फुल्के अंदाज़ में 'टटोलता' रहा। मगर धीरे-धीरे मैं अच्छी तरह समझ गया कि ये लोग जो भी बात करते हैं, चाहे वह उनकी 'राय' हो या फिर कोई बहस, सब कुछ एक रटी-रटायी 'स्क्रिप्ट' सी होती है। यह स्क्रिप्ट उन्हें हर घंटे, दो घंटे बाद उनके

मैनेजर से मिलती रहती है। एक बात जो मैंने महसूस की वह यह थी कि जैसे ही मैं उनसे 'काम' के बारे में पूछता हूँ तो वह 'कटने' की कोशिश करने लगते हैं। कभी-कभी ऐसा लगता जैसे ये लोग मुझे अपने प्रतिद्वंद्वी का जासूस समझ रहे हों और इसलिए मुझे प्यार से 'शिव शिव' कहते हुए अपने आपको मुझसे दूर खींचते।

बहरहाल, मैंने उनके साथ काम किया और डट कर काम किया। यहाँ ज़्यादातर लोग मेरी ही उम्र के थे — 20-25 साल के। मेरी ही तरह मध्यवर्गीय परिवारों से ताल्लुक़ रखने वाले। उनके शौक़ भी फ़िल्मों, अच्छे कपड़ों और ज़्यादा से ज़्यादा पैसा कमाने की चाहत तक ही थे। दो गाहकों के बीच अकसर मिल जाने वाले ख़ाली वक़्त में वह भी अपनी उम्र के बाक़ी लड़के-लड़कियों की तरह छोटी-छोटी बातें कर लेते थे। उनकी दुनिया का दायरा भी ज़िंदगी की रोज़-ब-रोज़ जद्दोजहद, माँ-बाप की उम्मीदों के दबाव, सुन्दर लड़कियों की चाहत और फ़र्राटेदार अंग्रेज़ी, जो उनके कपड़ों से कहीं अधिक 'भारी' और 'बड़ी' लगती थी, तक ही सीमित था।

मगर, उन्हें अपनी यह ज़िन्दगी, जो 'अपनी मर्ज़ी' और 'अपनी आज़ादी' का नाम है, मिलती थी दो ऑर्डर्स के बीच, कभी दो पिज़्ज़ा के बीच, तो कभी दो कॉफ़ी के बीच और कभी-कभी दो सैंडविच के बीच।

दो सैंडविच के बीच ज़िन्दगी, कितना अजीब है — 'ज़िन्दगी' ख़ुद सैंडविच हो गई है — दो सैंडविच के बीच। ख़ैर काम जारी रहा।

'काम', इन फ़ॉस्ट फूड चेन्स में लगभग एक जैसा है। पिज़्ज़ा हट हो, पिज़्ज़ा कॉर्नर हो या बरिस्ता हो — बस मेन्यू बदलता रहता है, 'काम' का 'ज़ायका' वही रहता है। वही 8-9 घंटे की शिफ़्ट, जो अकसर 12 घंटे तक खिंच जाती है, 2000 से 3000 रुपये की पगार, रंगीन दीवारें, अंग्रेज़ी गाने और उन्हें गुनगुनाने वाले लोग, अपने रंगीन कपड़ों में लिपटे अपने एक अलग 'ऐक्सेंट' के साथ महँगे-महँगे फ़र्नीचरों पर विराजमान।

इस पूरी जगह का हिस्सा बने रहना वाक़ई एक तजुर्बा रहा, जिसने यहाँ काम करने वालों के लिए मेरे दिल में सदा के लिए एक अहम जगह बना दी है।

अपनी इस नई ज़िन्दगी में मैं एक रिसर्चर भी था और एक एम्प्लॉयी भी। यह मैं पहले दिन से जानता था और मेरा पूरा नज़रिया इन्हीं दो पैमानों से गुज़रता है। ऐसी बहुत सी चीज़ें थीं जो मैं बारीकी से इसलिए समझ पाता था, या समझ पाने की कोशिश करता था, क्योंकि मैं एक रिसर्चर था और बहुत सी चीज़ें थीं जो मैं इसलिए जान पाता था क्योंकि मैं वहाँ का कर्मचारी था, एक सहकर्मी था, कुछ लोगों की नज़रों में अच्छी अंग्रेज़ी बोलता था तो कुछ औरों के लिए मैं 'ज़िन्दगी' में आगे बढ़ रहा था क्योंकि मैं साथ में पढ़ाई भी कर रहा था।

पूरी रिसर्च में मैंने कोशिश की कि एक रिसर्चर और एक एम्प्लॉयी के बीच सदा संतुलन बनाए रखूँ। और मैं अपनी इस कोशिश में ख़ासा कामयाब भी हुआ — हालाँकि हमेशा नहीं। कभी-कभी किंकर्तव्यविमूढ़ता की सी स्थिति भी आई। जैसे कि ये —

काम करते हुए बहुत से हमउम्र कस्टमर्स से दोस्ती हुई। वो भी पढ़ते थे, मैं भी और कुछ एक जैसे शौक़ भी थे। अकसर मेरे ये दोस्त मुझे एक बेहतर नौकरी देने की बात करते थे। मेरा सी.वी. माँगते थे। बातें आगे बढ़ती थीं और ख़त्म हो जाती थीं। एक रविवार की शाम, जब दुकान खचाखच भरी थी, मेरे ऐसे ही कुछ दोस्त आए और बैठ गए। मैं अपना काम कर रहा था, और वो मुझे देख रहे थे। मैं इसलिए कह सकता हूँ क्योंकि मैं भी उन्हें देख रहा था, बिना उनके जाने। एक रिसर्चर की नज़र से। कुछ देर बाद मैं फ़्री हुआ और उनसे मिल गया। कुछ कॉलेज की बातें हुईं और फिर अचानक, मेरा एक दोस्त... मुझसे पूछ पड़ा कि 'मुझे' कैसा लगता है यहाँ काम करते हुए। उसके लिए यह एक सीधा-सादा सवाल था। लेकिन उसके इस सीधे-सादे सवाल ने हिलाकर रख दिया मुझे। अपनी रिसर्च शुरू करने से पहले जब मैं इन फ़ास्ट फूड चेन्स में जाता था तो मेरे दिमाग़ में भी यह सवाल आता था — 'कैसा लगता है इन्हें, यहाँ काम करते हुए?' आज मैं 'इनमें' से एक था और मुझे सवाल नहीं जवाब देना था। मैं नहीं समझ पा रहा था कि जिस सवाल को ढूँढने मैं यहाँ आया हूँ, उसका सवाल मैं ख़ुद कैसे दूँ और अगर दूँ भी तो किस हैसियत से — एक दोस्त की हैसियत से या एक रिसर्चर होने के नाते या फिर एक एम्प्लॉयी होने के नाते। रविवार की शाम को उस सीधे-सादे सवाल ने मानो मुझे कई इन्सानों में बाँट दिया। मेरा दिमाग़ अब सिर्फ़ एक आदमी की तरह नहीं सोच रहा था। अब कई प्वाइंट

ऑफ़ व्यू पैदा हो गए थे। फ़िलॉसफ़ी की भाषा में कहूँ तो कई वैंटेज प्वाइंट मिल गए थे, एक ही चीज़ को देखने के।

और मैं समझता हूँ कि अगर आप एक ही चीज़ को कई तरह से देखने की क्षमता रखते हैं तो आप तजुर्बेकार हैं वरना नहीं। इसलिए मैं कहता हूँ कि रिसर्च एक तजुरबा है जो मैंने महसूस किया और जो मैं आपसे अगले कुछ पन्नों में शेयर कर रहा हूँ। मैंने बहुत सी ऐसी चीज़ें महसूस कीं जो मैं लिख पाया लेकिन बहुत कुछ नहीं भी लिख पाया।

न लिखने के बस दो ही कारण हैं – पहला ये कि शायद मेरे पास उन अनुभवों को शब्दों में तब्दील करने की क्षमता नहीं है (कम से कम अभी तक तो नहीं है) या फिर मैं खुद को.... अभी ये नहीं समझ पाया हूँ कि मुझे 'किसी' चीज़ का अहसास हुआ है और मुझे उसके बारे में लिखना चाहिए।

ख़ैर, मेरा 'काम' जारी है और मुझे उम्मीद है कि मैं अपने नए अहसासों के बारे में आगे भी लिख पाऊँगा और उन 'अनजाने' अहसासों की भी शिनाख़्त कर पाऊँगा और उन्हें लफ़्ज़ों में तब्दील भी कर पाऊंगा, जिन्हें मैं अभी नहीं पकड़ पा रहा हूँ।

परिचय

बहरहाल, अपने अध्ययन के दौरान मैंने सहभागी प्रेक्षण का तरीक़ा अपनाने का फैसला किया। अपने शोध के शुरुआती दौर में ही मैंने महसूस कर लिया था कि फ़ास्ट फूड चेन में काम करने वाले अपनी नौकरी-चाकरी और अपने काम के माहौल के बारे में बात करते हुए शंकालु और भयभीत रहते हैं। कई बार ऐसा लगता था मानो मैं किसी प्रतिस्पर्धी दुकान के लिए जासूसी कर रहा हूँ। जब ऐसी स्थिति पैदा हो जाती तो वह अपनी ज़िंदगी और कामकाज के बारे में बहुत सारे तथ्यों को या तो बढ़ा-चढ़ाकर पेश करने लगते या छिपाने की कोशिश करते।

इन लोगों के साथ अनौपचारिक तौर पर बातचीत का सिलसिला शुरू करने में दो मुश्किलें पेश आ रही थीं। एक तो उनकी शंकाएँ और दूसरे, उन पर काम का बोझ।

इन बातों को देखते हुए मैंने उनकी दुनिया में दाख़िल होकर, यानी उनके साथ काम करते हुए अपने लिए जगह बनाने की कोशिश की।

इस तरह मैंने भी नोएडा के पिज़्ज़ा हट में क्रू मेंबर की नौकरी के लिए अर्ज़ी भेज दी। मुझे भर्ती की पूरी क़वायद से गुज़रना पड़ा। नौकरी के लिए न केवल मैंने एक लिखित परीक्षा दी (जिसकी एक प्रति अभी भी मेरे पास है) बल्कि इंटरव्यू भी हुआ। अंततः मुझे नौकरी के लिए चुन लिया गया और मेरी पगार 3,100 रुपये माहवार तय की गई। यह पगार छः माह की प्रोबेशन यानी आज़माइश की अवधि के लिए थी। मेरी पाली सुबह 11 बजे से रात 8 बजे तक तय की गई। हफ़्ते में एक दिन छुट्टी का था और छः दिन काम के।

CHAMPS

सी	(C)	– सफ़ाई (Cleanliness)
एच	(H)	– मेज़बानी (Hospitality)
ए	(A)	– सटीकता (Accuracy)
एम	(M)	– रखरखाव (Maintenance)
पी	(P)	– उत्पाद गुणवत्ता (Product Quality)
एस	(S)	– सेवा में फुर्ती (Speed of Service)

मैंने 11 दिन तक काम किया और इस दौरान जो देखा-जाना वही मैं यहाँ पेश कर रहा हूँ।

इन फ़ास्ट फूड दुकानों में मोटे तौर पर चार महकमे होते हैं और इन चारों महकमों के नीचे कुछ और छोटे महकमे भी होते हैं। सभी कामगारों को इन्हीं में से किसी एक के तहत काम दिया जाता है। ये महकमे हैंः

1. किचनः यह तीन हिस्सों में बँटा हुआ है — मेक टेबल, कट टेबल और पास्ता स्टेशन।
2. सर्विसः ऑर्डर लेने, व्यंजन परोसने और टेबल साफ़ करने का काम इसी विभाग के ज़िम्मे रहता है।
3. नक़दी
4. डिलिवरीः यह विभाग फ़ोन पर आए ऑर्डरों का हिसाब रखता है और माँग के हिसाब से चीज़ें घर भिजवाता है।

हरेक कर्मचारी को इन चारों विभागों से गुज़रना होता है ताकि वह पूरी दुकान की ज़रूरतों और अपेक्षाओं को समझ जाए। कोई आदमी कितने दिन काम करेगा इसकी कोई निश्चित अवधि नहीं होती। यह अलग-अलग कर्मचारियों के हिसाब से तय होता है। मेरी समझ यह है कि जो लोग अंग्रेज़ी फ़र्राटे से बोलना जानते हैं और जो 'मुस्कुराने' के फ़न में माहिर हो चुके हैं उन्हें सर्विसिंग का काम सौंपा जाता है क्योंकि वह ग्राहकों को आसानी से ख़ुश रख सकते हैं। जो लोग किचन के कामों में बेहतर दिखाई देते हैं वह महीनों तक वहीं बंधे रहते हैं जबकि इस काम को सबसे ज़्यादा मुश्किल माना जाता है। ये सारी बातें शिफ़्ट मैनेजर तय करता है।

ओहदे में तरक़्क़ी की क़ाबिलियत हासिल करने के लिए इन चारों 'स्टेशनों' से सफलतापूर्वक गुज़रते हुए आपको एक चैंप्स कार्ड हासिल करना पड़ता है। चैंप्स (CHAMPS) शब्द निम्नलिखित गुणों के आदि अक्षरों को लेकर बना हैः

चैंप्स बैज जारी करने वाले इंस्पेक्टर अलग होते हैं। वे महीने में दो बार दुकान का निरीक्षण करने आते हैं। ग्राहक की माफ़िक़ आकर दुकान में बैठ जाते हैं, अपना ऑर्डर देते हैं और तमाम विभागों के कामकाज को बारीकी से देखते रहते हैं। वह छोटे-छोटे नोट्स बनाते रहते हैं और कर्मचारियों को भनक भी नहीं लगने देते कि उनका मूल्यांकन हो रहा है।

इसके बाद, एक सप्ताह के भीतर संबंधित फ़ास्ट फूड चेन के व्यावसायिक कार्यालय से सभी कर्मचारियों के मूल्यांकन की जानकारी भेज दी जाती है। उप-विभागों में काम करने वाले कर्मचारियों को एक्सपर्ट बिल्ले दिए जाते हैं। पिज़्ज़ा हट में एक सीएसएल — चैंप्स स्टैंडर्ड लायब्रेरी भी है।

गुणवत्ता नियंत्रण का यह काम ट्राइकॉन्स नामक कंपनी करती है। पिज़्ज़ा हट में काम करने वाले कर्मचारियों की तनख़्वाह 2,915 रुपये माहवार से शुरू होती है। इसी वेतन में से कर्मचारियों के ईएसआई और पीएफ़ का पैसा भी कट जाता है। इस तरह कुल मिलाकर 2,719 रुपये कर्मचारी के हाथ में आते हैं। यह रक़म कर्मचारी के बचत बैंक खाते में भेज दी जाती है जहाँ से कर्मचारी इस पैसे को निकाल सकता है। तनख़्वाह के भुगतान में अकसर देरी हो जाती है। काम शुरू करने से पहले कर्मचारी को दो दिन का प्रशिक्षण दिया जाता है। इस प्रशिक्षण में खानपान उद्योग और ग्राहक सेवा के बारे में लेक्चर दिए जाते हैं। दो दिन बाद आने वाली असली ज़िम्मेदारियों के बारे में व्यावहारिक प्रशिक्षण नहीं दिया जाता।

कर्मचारियों की शैक्षणिक योग्यता में काफ़ी फ़र्क़ रहता है। कुछ लोग दसवीं पास हैं तो कुछ स्नातकोत्तर तक पढ़े हुए। ज़्यादातर ऐसे हैं जो विभिन्न दूर शिक्षा कार्यक्रमों के तहत स्नातक की डिग्री ले रहे हैं।

कर्मचारियों में यह विविधता इस बात का सबूत है कि लोग तरह-तरह की वजहों से इस काम की तरफ़ आकर्षित हुए हैं। कुछ लोग ऐसे हैं जो सिर्फ़ थोड़ा और पैसा बनाने के लिए यहाँ काम कर रहे हैं। कई लोग इसलिए यहाँ आए हैं क्योंकि वह इस उद्योग में अपना एक करियर बनाना चाहते हैं। वह अनुभव हासिल करने के लिए यहाँ आए हैं। कुछ लोग ऐसे हैं जो इस कारोबार को अच्छी तरह सीख कर अपने घरेलू व्यवसाय में हाथ बँटाना चाहते हैं।

मोटे तौर पर इन दुकानों में दो तरह के कामगार हैं। अंशकालिक और पूर्णकालिक — यानी पार्ट टाइम और फुल टाइम। अंशकालिक कामगार रोज़ाना चार घंटे काम करते हैं जबकि पूर्णकालिक कामगारों की पाली नौ घंटे

की होती है। अंशकालिक कामगारों को अतिरिक्त काम के लिए प्रति घंटे के हिसाब से भुगतान किया जाता है मगर पूर्णकालिक कर्मचारियों को ऐसा कोई भुगतान नहीं किया जाता।

सभी कर्मचारियों को माहवार वेतन दिया जाता है। अंशकालिक कामगारों को प्रति घंटा 17.50 रुपये (सकल 22 रुपये प्रति घंटा) मिलते हैं।

कर्मचारियों को अपनी तनख़्वाह उम्मीद से बहुत कम लगती है। आम तौर पर पूर्णकालिक कर्मचारी औसतन 7,500 रुपये माहवार की उम्मीद करते हैं जबकि अंशकालिक कामगार 50 रुपये प्रति घंटा तथा आने-जाने के भाड़े की उम्मीद करते हैं।

अपने कामकाज को लेकर कर्मचारियों में भारी असंतोष और चिढ़ रहती है मगर कोई और ज़रिया न होने के कारण वह नौकरी छोड़कर नहीं जा पाते।

इनमें से बहुत सारे कर्मचारी कॉल सेंटरों या डीएसआर संस्थानों में नौकरी के लिए हाथ-पैर मारते रहते हैं। उनमें से कुछ को इस मक़सद में कामयाबी मिल जाती है। जिन्हें कोई और नौकरी नहीं मिल पाती वह यहीं टिके रहते हैं और जो कुछ मिलता है उसी से काम चलाते रहते हैं।

इसके बावजूद फ़ास्ट फूड चेन्स में टर्नओवर (आयाराम-गयाराम) अनुपात औसतन 40 प्रतिशत से 50 प्रतिशत के आसपास रहता है।

बरिस्ता और कैफ़े कॉफ़ी डे जैसी दुकानों में भर्ती के क़ायदे-क़ानून ज़्यादा सख़्त हैं। यहाँ ऐसे उम्मीदवारों को ज़्यादा पसंद किया जाता है जो स्नातक हैं और खान-पान उद्योग में पहले से ही थोड़ा-बहुत तजुर्बा रखते हैं। वह चाहते हैं कि उनके कर्मचारी जल्दी नौकरी न छोड़ें बल्कि वहीं रहकर अपने कामकाज और प्रदर्शन में सुधार लाने की कोशिश करें। इसीलिए, इन दुकानों में सबकी ज़िम्मेदारियाँ साफ़ तौर पर बँटी हुई हैं ताकि काम के बोझ और आपसी तनावों की वजह से कोई दिक़्क़त न हो।

इन दो कॉफ़ी शृंखलाओं में ऐसे लोग सबसे ज़्यादा तादाद में दिखाई दिए जो होटल मैनेजमेंट की डिग्री ले चुके हैं और इसी कारोबार में टिक कर काम करना चाहते हैं।

अपनी लंबी और बोझिल पाली के कारण आम तौर पर ये युवा कर्मचारी अपने जैसे दूसरे कामकाजी समूहों से अच्छे संबंध विकसित कर लेते हैं। बार या क्लब के दरवाज़े पर तैनात किए गए चौकीदारों या गार्डों से भी उनके अच्छे संबंध बन जाते हैं। हालाँकि इन चौकीदारों और बाक़ी कर्मचारियों का काम बिल्कुल अलग-अलग होता है मगर काम की पाली एक ही होने की वजह से वह एक-दूसरे के संपर्क में आ जाते हैं। पाली ख़त्म होने के बाद दोनों साथ बैठकर अपने दुःख-दर्द बांटते हैं। मगर इन समानताओं के बावजूद उनके व्यवहार और रवैये में फ़र्क़ बना रहता है। इस फ़र्क़ के बारे में ज़्यादा विस्तार से मैं बाद में बात करूँगा।

फ़िलहाल मैं बरिस्ता में काम कर रहा हूँ जहाँ किताबों की एक दुकान भी खुली हुई है। किताबों की यह दुकान एक बड़ी पुस्तक विक्रेता कंपनी की दुकान है। दोनों ने साझा फ़ायदे के लिए एक-दूसरे का दामन थामा है।

बरिस्ता के कर्मचारियों की नज़र में मैं उन्हीं के बीच का एक आदमी हूँ। हम दिल खोल कर एक दूसरे से बात करते हैं, अपनी इच्छाओं, अनिच्छाओं, शिकायतों, उम्मीदों — हर चीज़ के बारे में एक-दूसरे को बताते हैं। हमारी परेशानियों, भविष्य की योजनाओं, घर-परिवार और बॉस से लेकर गर्ल फ़्रेंड्स तक — हमारे बीच कोई चीज़ पोशीदा नहीं है।

उनके साथ काम करते हुए जो कुछ भी अनुभव मुझे हासिल हो रहे हैं, उन्हें मैं लिखता जा रहा हूँ।

आधिकारिक झूठ

9 घंटे की पाली — ज़्यादातर कर्मचारियों को अकसर शिफ़्ट शुरू होने से 2 घंटे पहले ही बुला लिया जाता है और वह शिफ़्ट ख़त्म होने के बाद भी 2-3 घंटे रुके रहते हैं। इस तरह उनकी 9 घंटे की पाली अकसर 13 घंटे की बन जाती है। इसका मतलब यह हुआ कि पूर्णकालिक कामगार हर रोज़ 4-5 घंटे की बेगारी करते हैं।

रोज़ाना पढ़ने का समय — व्यक्तित्व विकास के लिए इस उद्योग के बारे में पढ़ना और उसे समझना बहुत

ज़रूरी है। कहने को तो वहाँ एक पुस्तकालय की भी व्यवस्था है मगर कर्मचारियों को इस सुविधा का लाभ विरले ही मिल पाता है।

30 मिनट का ब्रेक – पाली के बीच में अवकाश के लिए कोई निर्धारित समय नहीं होता। अकसर ऐसा होता है कि कई कर्मचारी बिना खाये-पिये लगातार 12-12 घंटे तक काम करते रहते हैं।

नौकरी के ज़रिए एक दोस्ताना और गर्म माहौल मिलता है – अपनी पाली में कर्मचारियों को एक-दूसरे से बात करने की छूट नहीं मिलती। चाहे ग्राहक हों या न हों, वह न तो एक-दूसरे से बात कर सकते हैं और न बैठ सकते हैं।

नौकरी से उन्हें अपने व्यक्तित्व को निखारने का मौक़ा मिलता है – पदोन्नति या तनख़्वाह में इज़ाफ़े का कोई तय फ़ॉर्मूला नहीं है। सब कुछ मैनेजर की पसंद-नापसंद पर निर्भर करता है।

कर्मचारी अपनी संचार क्षमता और व्यक्तित्व में सुधार लाते है – मैनेजरों की भाषा अकसर बहुत बदतमीज़ी और गाली-गलौज भरी होती है। उनके रवैये में एक बेरहमी दिखाई देती है। वह कर्मचारियों की शिकायतों को सुनना पसंद नहीं करते।

नौकरी के लिए प्रशिक्षण – ऐसा कुछ नहीं होता!! कर्मचारियों को बस कुछ चीज़ें 'बता' दी जाती हैं और इसके बाद उन्हें काम पर झोंक दिया जाता है। वह जो कुछ सीखते हैं, काम करते हुए सीखते हैं, और अपनी शुरुआती ग़लतियों के लिए नुक़सान भी ख़ुद उठाते हैं।

साप्ताहिक छुट्टी – कर्मचारियों को छुट्टी जैसी कोई चीज़ नहीं मिलती। उन्हें कहा जाता है, "जीवन में आगे बढ़ने के लिए तुम्हें छुट्टियों की आदत छोड़नी पड़ेगी।" छुट्टी विलासिता है। लेकिन, अगर अचानक कोई ज़रूरत आ पड़े तो? इस बारे में भी मैनेजर का नज़रिया बिल्कुल साफ़ रहता है : आज की अचानक ज़रूरत कल से हर रोज़ की बात बन जाएगी। उनके कामकाज का मक़सद सिर्फ़ एक ही है... काम न करने के लिए कोई 'बहाना' नहीं होना चाहिए।

ज़्यादा काम करो, ज़्यादा कमाओ – बिल्कुल सही!! पर सिर्फ़ अंशकालिक कामगारों के लिए। पूर्णकालिक कामगारों के लिए इस बात का कोई मतलब नहीं।

प्रबंधकीय फुसलाहट – प्रलोभन के माहिर प्रबंधकों का एकमात्र उद्देश्य कर्मचारियों को राज़ी करना और उन्हें इस बात का यक़ीन दिलाना होता है किः

>> इस काम का मक़सद उनकी ज़िंदगी को और बेहतर बनाना है,

>> इस काम का मक़सद ये है कि उनकी दुनिया और ज़्यादा सुंदर हो जाए,

>> इस काम का बोझ कम करने के लिए तकनीकी अनुसंधान किए जा रहे हैं,

>> पैसा ही सामाजिक मेल-जोल में सहजता पैदा करता है,

>> रोज़ी के लिए रोज़गार के बिना ज़िंदा रहना पाप है/निठल्ले, बैठकर खाना हराम है,

>> उनका वेतन उत्पादन में उनके योगदान के बराबर होता है,

>> सरकार, प्रबंधन और नेता – सब उन्हीं की भलाई के लिए हैं।

कर्मचारी कहता है...

>> हमें फुसलाया जा रहा है ताकि हम ख़ुद अपनी आवाज़ दबा दें।

>> हमें फुसलाया जा रहा है ताकि हम अनुशासन और मातहती में जीने के आदी और इच्छुक बन जाएँ।

>> हमें फुसलाया जा रहा है ताकि हम यक़ीन कर लें कि ग्राहक की ख़ुशी में ही हमारी ख़ुशी है।

>> हमें फुसलाया जा रहा है ताकि हम अपनी दुनिया, अपनी आज़ादी, अपने सपने भूलने के लिए तैयार हो जाएँ।

और अपने 'मौजूदा' काम में डूब जाएँ।

बेमक़सद गपबाज़ी का सफ़ाया और 'मुस्कान' की स्थापना

योगी, तरुण, नौशाद, अमित और शमीम स्कूल के ज़माने में गप्पें हाँकने में उस्ताद थे। चाहे घर हो, बस हो, ट्रेन हो या कोई सामाजिक जमावड़ा हो — उनकी बातें ख़त्म होने का नाम ही नहीं लेती थीं।

अब, काम की पाली में उन्हें अपने साथियों से बात करने की छूट नहीं है। उन्हें बता दिया गया है, "सिर्फ़ ग्राहकों से बात करो। उसके बाद मुँह पर ताला लगा लो। अगर ग्राहक नहीं है तो रेस्त्राँ में बस जमे रहो और माहौल को महसूसो, मगर बोलो कुछ मत... कुछ भी नहीं।"

योगी का कहना है, "जब से हम यहाँ आए हैं, बेहतरीन श्रोता बन गए हैं। हमें पूरे धीरज से सबकी सुनने की आदत पड़ चुकी है, या यूँ कहें कि हमें ज़बरन श्रोता बना दिया गया है।"

विज्ञान में स्नातक तरुण कहता है, "जब भी हम ज़्यादा बोलते हैं — चाहे हमारा काम ख़त्म हो चुका हो — हमें फ़ौरन अहसास हो जाता है, लगता है कि हम कोई पाप कर रहे हैं।"

इस सबके बावजूद उन्हें हमेशा अपने होंठों पर एक मुस्कान चिपकाए रखनी होती है।

... ऑर्डर लेते हुए मुस्कुराते रहो। इससे कोई फ़र्क़ नहीं पड़ता कि यह तुम्हारी पाली का पहला घंटा है या दसवाँ।

... ग्राहक को खाना परोसते हुए मुस्कुराते रहो। इससे कोई फ़र्क़ नहीं पड़ता कि तुमने अब तक नाश्ता किया है या नहीं!

... मुस्कुराते रहो और जब ग्राहक जाने लगे तो बड़ी सी मुस्कुराहट के साथ उसे थैंक्यू बोलो। इससे कोई फ़र्क़ नहीं पड़ता कि आज पाली के बाद भी जाने से मना कर दिया गया है, आपको दूसरी पाली के लिए रुकने का आदेश दिया जा चुका है।

इंदिरा गांधी राष्ट्रीय मुक्त विश्वविद्यालय से बीसीए के पहले साल की पढ़ाई कर रहे अमित का कहना है, "मुस्कुराओ ...!!! मानो हमारे चेहरे पर कोई सॉफ़्टवेयर लगा दिया गया हो, मानो हम कोई मशीन हों।"

काम का बेइंतहा बोझ

काम का भारी बोझ और समय का दबाव जल्दबाज़ी की बीमारी सी पैदा करता जा रहा है। अब ख़ाली समय एक सपना बन चुका है। ये सारे लोग सोना चाहते हैं। वह रेस्त्राँ में नहीं बल्कि घर में सोना चाहते हैं। वह कुर्सी-मेज़ पर नहीं बल्कि बिस्तर और गद्दे पर सोना चाहते हैं।

कुछ कर्मचारी पहले हर रोज़ अख़बार पढ़ते थे और सिनेमा जाते थे। अब उन्हें जो भी समय मिलता है उसमें वह सोते हैं, और जब जागते हैं ... उनकी अगली पाली का समय हो चुका होता है।

मैं सोचता हूँ कि अगर उनमें से कोई कवि होता तो क्या कविता लिखता...

मैंने सीटी सुनी है
अब मुझे भागना है
मैंने पाँच मिनट की सीटी सुनी है
समय हो चुका है
मैं काम शुरू करता हूँ
कपड़े बदलता हूँ
काम के लिए तैयार होने के वास्ते
मैं फिर कपड़े बदलता हूँ।
मुझे अपनी 'काम की वर्दी' में पेशेवर दिखना है
मैं काम करता हूँ... मैं काम करता हूँ और काम करता हूँ
जब तक ग्राहक महाराज नहीं जाते,
और जब वह चले जाते हैं, मैं भी अपना काम छोड़ देता हूँ

... मगर अपना काम ख़त्म करने से पहले...
मैं अपने काम की जगह को साफ़ और सुंदर बनाकर जाता हूँ
क्योंकि ये मेरी फ़ितरत है...
क्योंकि ये मेरी फ़ितरत है...
क्योंकि ये मेरी फ़ितरत है...। यही मेरी आदत है!

तयशुदा उलझनें

तमाम कामगारों के लिए...
आने का वक़्त तय है!
जाने का नहीं!!
ग्राहकों के उपहार तय हैं!
कर्मचारियों के नहीं!!

काम की पाली तय है!
ब्रेक नहीं!!

तनख़्वाह तय है!
वेतन वृद्धि और पदोन्नति नहीं!!

एकमात्र आदर्श वाक्य शायद यही है :
"इन छोकरों को निचोड़ कर रख दो, ये छोकरे जो पता नहीं क्यों, अब भी अपनी उम्र के सबसे ख़ूबसूरत दौर में हैं।"

ग्राहक महाराज अमर रहें

अपने ऑर्डर के इंतज़ार में बैठा ग्राहक ही तमाम कर्मचारियों के लिए सबसे बड़ी इमरजेंसी है। और कोई भी चीज़ इससे ज़्यादा अहम और ज़्यादा फ़ौरी नहीं हो सकती। पूरा माहौल, पूरा तंत्र इस 'करो या मरो' की स्थिति को समर्पित है। कर्मचारियों के भीतर भय पैदा करने के लिए भारी दंड की ज़रूरत पड़ती है। कोई छुट्टी नहीं, कोई त्यौहार नहीं, सेहत की कोई समस्या नहीं और न परिवार का कोई झंझट...। यह इन युवा कर्मचारियों को ज़्यादा से ज़्यादा निचोड़ लेने के लिए प्रबंधकों की बुनियादी मान्यताएँ हैं। यहाँ ज़िंदा रहने का एकमात्र मंत्र ग्राहक (जो भगवान से कम नहीं होता) की संतुष्टि है। अगर ग्राहक कभी-कभार गाली-गलौज कर दे तो भी पेशेवर बने रहो — दिल पर मत ले यार!!

मैनेजर तब तक ग्राहक के सामने नहीं पड़ना चाहता जब तक कोई समस्या खड़ी न हो जाए।

देर होने पर नौकरी से छुट्टी की धमकी एक आम चीज़ है।

WMDs

(With Minute Details)

इस दुनिया में हर चीज़ के मानक तय हैं ...

सब्ज़ी काटने से लेकर ऑर्डर परोसने तक हर मुमकिन चीज़ के लिए तय मानदंडों का पालन किया जाता है। मिसाल के तौर पर:

सब्ज़ी	**मानक आकार**
प्याज़	8 x 24 सेंटीमीटर
टमाटर	12 x 12 सेंटीमीटर
शिमला मिर्च	8 x 24 सेंटीमीटर
मशरूम (कुकुरमुत्ता)	3 मिलीमीटर

इन मानकों को बनाए रखने के लिए कपों, क्वालिटी छल्लों, स्पूडल्स और रॉकर चाकू का कड़ाई से इस्तेमाल किया जाता है।

डिलीवरी	**टाइम**
पिज़्ज़ा	17½ मिनट
गार्लिक ब्रेड	9 मिनट
पेय पदार्थ	3 मिनट
खाना पकाने से संबंधित मानक	
बेक करने के पिज़्ज़ा की ऊँचाई	15-25 सेंटीमीटर
चटनी की परत	½ इंच
रंग	सुनहरा भूरा

और अंत में पिज़्ज़ा ... "बाहर से कुरकुरा और अंदर से फुलफुला होना चाहिए।"

यदि ऑर्डर पूरा होने में देरी होती है या ग्राहकों को कोई एक उपहार (एक पिज़्ज़ा के साथ एक फ्री या एक कप कॉफ़ी या क़ीमतों में छूट) दिया जा रहा है तो इस बारे में ग्राहकों को समय रहते बताना ज़रूरी होता है।

मानक आकार से अलग पाये जाने पर कोई भी खाद्य पदार्थ फेंक दिया जाता है।

शाकाहारी और मांसाहारी खाद्य पदार्थों के लिए टॉपिंग कप अलग-अलग होते हैं।

फल-सब्ज़ी जैसे कच्चे खाद्य पदार्थों को स्वच्छ करने के लिए 'सूमा टैप' नामक रसायन का प्रयोग किया जाता है। खाद्य पदार्थों के संपर्क में आने वाली किसी भी जगह को साफ़ करने के लिए 'सूमा बैग' का इस्तेमाल किया जाता है।

किचेन में काम करने वाले कामगारों को हर तीस मिनट में हाथ धोने की हिदायत दी जाती है।

सभी बर्तनों को प्रत्येक आधे घंटे या तीस पिज़्ज़ा — जो भी पहले हो — के बाद धो दिया जाता है।

प्रत्येक ऑर्डर के साथ एमआरडी (मेक, रेडी, डिस्कार्ड) दस्तावेज़ चस्पाँ रहता है और उसका सख़्ती से पालन किया जाता है।

हर रोज़ 15 किलो सब्ज़ियाँ कटती हैं।

अगर कटी हुई सब्जियों का 24 घंटे में इस्तेमाल नहीं हुआ तो उन्हें फेंक दिया जाता है।

उन्हें 'वॉक-इन फ्रिज़' में रखा जाता है जिसका तापमान 1 से 5 डिग्री सेंटीग्रेड के बीच रहता है।

चिकेन के लिए डीप फ्रिज का इस्तेमाल किया जाता है और उसका तापमान 16 से 25 डिग्री सेंटीग्रेड के बीच रहता है।

22 जून 2004

बरिस्ता, न्यू फ़्रेंड्स कॉलनी

मंगलवार, सुबह 9:40 बजे

बीस वर्षीय अरुण फ़र्श साफ़ कर रहा है। उसका यही काम है। वह पटना का है। भारत नगर, ओखला में रहता है। एक कमरे के मकान में। उसका बड़ा भाई मोटर मेकैनिक है। यही उसका पूरा परिवार है। उसके माँ-बाप तीन साल पहले गुज़र चुके हैं।

बरिस्ता अभी-अभी खुला है। टीवी चालू है। वी चैनल चल रहा है। हवा में कॉफ़ी की मशीन की आवाज़ गूँजने लगी है।

अरुण ने गहरे नीले रंग की कमीज़ और उसी रंग की पैंट व टोपी पहनी है। वह 'कॉलिन' डोर क्लीनर को बड़ी एहतियात से इस्तेमाल कर रहा है।

मेज़-कुर्सी क़रीने से लगाई जा चुकी हैं। गोल मेज़ों के इर्द-गिर्द तिकोनी कुर्सियाँ सज गई हैं। टेबल पर सीएनएन के इश्तहारी कार्ड पड़े हैं जिनमें 'गर्मागर्म कॉफ़ी के साथ रिश्ता क़ायम करने' की दावत दी गई है।

रेस्त्राँ के भीतर ही मौजूद 'द कॉर्नर बुक स्टोर' अभी खुला नहीं है। उसके काउंटर पर 6 बड़े-बड़े ताले लटक रहे हैं।

बरिस्ता के ठीक बाहर एक अख़बार वाला अपने काम पर मुस्तैद है। आते-जाते लोग अपनी ज़रूरत और पसंद की पत्र-पत्रिकाएँ या अख़बार उठाकर निकलते जा रहे हैं।

दिलजले का गाना "किसी के इश्क़ में ख़ुद को मिटा दो... हो नहीं सकता...!!" बरिस्ता की हवा में रस घोल रहा है।

यह बड़ी असामान्य बात है। बरिस्ता में हिंदी के गाने प्रायः सुनाई नहीं देते। हाँ बरिस्ता के दो 'अधिकृत चैनल' — एमटीवी या वी चैनल — अगर कभी-कभार हिंदी गाने चला दें तो अलग बात है। महत्वपूर्ण खेल कार्यक्रम इस नियम का अपवाद हैं।

ट्रे और डेसर्ट (मीठे व्यंजन) अपनी जगह पहुँच चुके हैं। मुँह में पानी आ रहा है। अब अरुण मेज़ों पर *'ब्रू टुडे'* नामक साप्ताहिक अख़बार रख रहा है। यह बरिस्ता का अपना अख़बार है। उसके साथ एक और भी अख़बार है। यह सबके लिए मुफ़्त है। सोच कर देखिए, अगर आप बरिस्ता में न आएँ तो यही अख़बार आपको पूरे 2 रुपये का पड़ेगा!! जी हाँ, यह तोहफ़ा है।

बरिस्ता में कुल तीन कर्मचारी हैं। तीनों काउंटर पर मौजूद हैं। उम्र 21 से 25 साल के बीच। एक ट्रे सजा रहा है, दूसरा अलग-अलग जारों में कॉफ़ी बनाने का सामान भर रहा है और तीसरा कॉफ़ी की मशीन पर काम कर रहा है।

रेस्त्राँ की दीवारें बड़ी रंगीन और शोख़ हैं। यहाँ काम को "एक ऐसी चीज़ जो हम कॉफ़ी ब्रेक्स के बीच करते हैं" के रूप में परिभाषित किया गया है। मैं सोचता हूँ, क्या यहाँ के कर्मचारी भी इस परिभाषा से सहमत हैं?

शतरंज की बिसात बिछी हुई है।

चौथा कर्मचारी दाख़िल होता है। अपना थैला सही जगह पर रख देने के बाद वह कॉफ़ी शॉप के भीतर रखे पौधों में पानी डालने लगता है।

अब "सपने में मिलती है कुड़ी मेरी ..." की लय हवा में गूँजने लगी है!!

बरिस्ता के भीतर का माहौल ठंडा और तड़क-भड़क वाला है। पीच (आड़ू) के रंग का फ़र्नीचर, चमकीली रोशनियाँ, नारंगी रंग का काउंटर, पीली दीवारें, टाइलों का चिकना फ़र्श, दीवारों पर बरिस्ता (ट्रेडमार्क युक्त) पेंटिंग्स, तेज़ रोशनी में कैश काउंटर के ठीक ऊपर सुगंधित हवा में दीवार पर लगा

स्वादिष्ट कॉफ़ी मेन्यू।

काम करने वाले लड़के सिर्फ़ काम कर रहे हैं। उन्होंने आपस में अब तक कुछ नहीं कहा है। पहला फ़ोन बजता है... 9.55 बजे!!

नौशाद फ़ोन उठाता है... वह बात करते हुए लगातार दीवार पर देख रहा है, जो बता रही है कि "अब कैफ़े के मुक़ाबले धर्म बदलना ज़्यादा आसान है!"

बरिस्ता का पहला ग्राहक सुबह 9:57 बजे नमूदार होता है। और ये लीजिए दूसरा भी आ गया... महज़ 30 सेकेंड बाद।

दोनों ग्राहक अख़बार उठाकर उन पर यहाँ-वहाँ नजर डालते हैं।

ये अख़बार अरुण ने अख़बार वाले से खरीदकर यहाँ रखे हैं। इसमें भी कोई राज़ है। यहाँ सिर्फ़ *इकॉनॉमिक टाइम्स, टाइम्स ऑफ़ इंडिया* और *हिंदुस्तान टाइम्स* हैं।

मुझे बच्चों के खेल ज़्यादा दिखाई देते हैं — डम्ब शराड और द नैविगेटर।

अब टीवी म्यूट पर है यानी मूक है। ज़्यादातर समय वह इसी तरह रहता है। ऑडियो सिस्टम चालू हो चुका है। ब्रायन ऐडम्स बज रहा है।

टीवी पर अनिल कपूर है, फ़िल्म *ताल* में... 10:01 बजे हैं।

बरिस्ता की रोशनी में सम्मोहन है। यहाँ तमाम तरह की रोशनियाँ हैं। पीली, नीली, सफ़ेद, सब। ये रंगीन रोशनियाँ पूरे माहौल को और ज़्यादा 'पुरसुकून' बनाती हैं। वह इस जगह को 'शांति' से भर रही हैं।

काउंटर पर काम कर रहे लड़के ब्रू मास्टर कहलाते हैं। वह नारंगी रंग की टी-शर्ट, काली पैंट और काला एप्रन पहने हुए हैं। उनकी वर्दी का रंग रेस्त्राँ की भीतरी बनावट और साज-सज्जा से मेल खाता है।

पाँचवाँ ग्राहक आता है। सुबह के 10:21 बजे हैं।

पहला ग्राहक अभी गया नहीं है। अख़बार ही पढ़ रहा है। *टाइम्स ऑफ़ इंडिया* । संतरे का जूस पी रहा है। वह सफ़ेद कमीज़ और स्लेटी पैंट पहने हुए है। अफ़सरनुमा आदमी लगता है। किसी के इंतज़ार में है ... शायद ... उसने मिलने के लिए बरिस्ता ही तय किया है।

सुबह 11:55 बजेः

नौजवान आने लगे हैं। जोड़ों में।

तीन अधेड़ भी आ पहुँचे हैं। वह कुछ पढ़ रहे हैं। लोग खाने से ज़्यादा पढ़ते हैं। ऐसा लगता है कि ये खाने-पीने की नहीं बल्कि पढ़ने की जगह है। रंग, संगीत, एयर कंडीशनिंग, रोशनी और खिड़की से सटी कुर्सियाँ — ये वाक़ई एक रूमानी जगह है जहाँ थोड़ा सा और वक़्त गुज़ारने के लालच में आप कॉफ़ी का एक और कप मँगाने पर विवश हो जाते हैं।

1:10 बजे हैं। अब ऑडियो सिस्टम की आवाज़ लोगों की आवाज़ों में दबने लगी है। अब संगीत की बजाय लोगों की बातचीत ज़्यादा बुलंद है।

बरिस्ता के कर्मचारी अब ज़्यादा खुल गए हैं। वह ऑर्डर लेते हुए, कंप्यूटर पर काम करते हुए, टेलीफ़ोन पर बात करते हुए और ऑर्डर सर्व करते हुए एक-दूसरे से बात कर रहे हैं।

1:35 बजे। एक जोड़ा। एक जगह दो और एक जगह तीन अधेड़।

अब यहाँ सिर्फ़ इतनी ही भीड़ है।

तीन आदमियों का समूह खाते-पीते किसी ठेके के बारे में बात कर रहा है। अलग बैठे दो आदमियों को देखकर लगता है कि उनमें से एक ग्राहक है और एक सेवा प्रदाता। एक लगातार बोलता जा रहा है, दूसरा सक्रिय श्रोता की भूमिका में है।

3:30 बजे।

बाहर हल्की बूँदाबाँदी होने लगी है। ये धंधे के लिए बेहतरीन समय है। अब बहुत सारे लोग गर्मागर्म कॉफ़ी माँगेंगे। काउंटर पर खड़े लड़के मुस्कुरा रहे हैं... उनका भाग्य जाग गया है।

बारिशकर, बारिशकर!

I

दिनेश, 20 साल। स्नातक, दूसरा साल, पत्राचार... घर मेरठ में... सेवानिवृत्त सरकारी स्कूल मास्टर का बेटा... दो बहनें, शादी के लायक़... माँ घरेलू औरत..., मधुमेह ग्रस्त... गुर्दे की रोगी..., डायलिसिस पर..., हर महीने 18,000 का ख़र्चा चाहिए... बाप को पेंशन मिलती है... 2,000 रुपये।

दिनेश पिज़्ज़ा हट नोएडा में काम कर रहा है..., किराए के कमरे में रहता है..., ग़ाज़ियाबाद... सुबह 6 बजे उठता है, पानी भरता है, कपड़े धोता है, नहाता है..., काम पर निकल पड़ता है..., 2 घंटे का सफ़र... डीटीसी बस... '11 से 8' की पाली के लिए 8:30 बजे घर से निकलना पड़ता है।

दिनेश का सपना... मॉडल बनना... अंग्रेज़ी फिल्में देखना और अंग्रेज़ी पढ़ना पसंद करता है... अंग्रेज़ी में बोलने का अभ्यास कर रहा है... अपनी इच्छा पूरी नहीं कर पाता... सारा दिन काम में ही निकल जाता है... काम के दौरान ज़्यादा बोलने की छूट नहीं... सिर्फ़ ऑर्डर लेना और सर्व करना... मैनेजर पढ़ाई-लिखाई से ध्यान बँटाने की कोशिश करता है... हफ़्ते के आख़िर में होने वाली कक्षाएँ अकसर छूट जाती हैं... पढ़ना चाहता है... मगर काम 'करना है'... माहवार 2,915 रुपये कमाता है... हाथ में 2,719 आते हैं... पिछले 2.5 साल से... बचत एक पैसे की नहीं... घर भी कुछ नहीं भेज पाता... किराया 700 रुपये... पानी और बिजली सहित... खाने-पीने पर पैसा चला जाता है... एक प्रोफ़ेशनल मॉडलिंग पोर्टफ़ोलियो बनवाना चाहता है... 10,000 रुपये का ख़र्चा आएगा... उससे पहले... उसे 'सही शेप' में आना है... जिम जाना चाहता है... काम के घंटे और तनाव की वजह से नहीं जा सकता... पिछले 2.5 साल से लगातार काम कर रहा है मगर... 'टेम्परेरी है... जिस दिन मैं 'अपनी' लाइन में चला जाऊँगा, मैं ये काम छोड़ दूँगा।'

उसकी लाइन — मॉडलिंग। चमक-दमक की दुनिया।

II

शमीम, 24 साल, बीए, भूगोल,... अलीगढ़..., घर वाले आज़मगढ़ में हैं..., रिहाइश, न्यू फ़्रेंड्स कॉलनी... पिज़्ज़ा हट में पिछले छह माह से...पहले हरियाणा सरकार में 'सर्वे ऑफ़िसर' के तौर पर काम... डीएमआरसी और दिल्ली आम चुनावों के लिए भी अनुसंधान सर्वेक्षण कर चुका है,... सुबह की शिफ़्ट में हाज़िर रहने के लिए रात को अकसर रेस्त्राँ में ही रुक जाता है... बस का भाड़ा बचता है... रेस्त्राँ में उसे वातानुकूलित कमरा मिलता है... वह एक छोटे से कमरे में रहता है... 8x8 फुट... एक दोस्त के साथ... पंखा नहीं... कूलर नहीं... छत पर सोता है... मच्छर... मक्खियाँ... गर्मी... कभी-कभी नोएडा से न्यू फ़्रेंड्स कॉलनी तक पैदल ही जाता है... रात की पाली के बाद... अकसर बस नहीं मिलती... कहता है उसे पैदल चलना पसंद है... पुराना स्कूटर ख़रीदना चाहता है... नौकरी छोड़ने के चक्कर में है... एक प्राइवेट बैंक में कोशिश की थी... उन्होंने क्रेडिट कार्ड बेचने के लिए व्यक्तिगत वाहन की माँग की थी..., शमीम के घर वाले आज़मगढ़ में... उन्हें इस काम के बारे में नहीं पता... वह बताता नहीं... उन्हें लगेगा लड़का 'बैरा' है... उनकी नज़र में तो लड़का होटल में काम करता है... पिता होटल मैनेजमेंट करने के लिए कहते हैं... शमीम को अपना काम पसंद नहीं मगर और किसी चीज़ के बारे में नहीं सोच सकता... कुछ न कुछ करते रहना भी ज़रूरी है।

III

मैं बहुत बातूनी था। हमेशा हँसता और चुटकुले सुनाता रहता था। मैं दोस्तों से मिले बिना नहीं रह सकता था। अगर मुलाक़ात न होती तो फ़ोन पर उनसे बात किया करता था।

ये तब की बात है जब मुस्कुराना मेरी 'नौकरी' नहीं था।

मेरी नौकरी ने तो मेरी 'मस्तमौला' छवि ही ख़त्म कर दी। अब मेरे दोस्त मुझे 'कूल और मस्त' नहीं कहते। अब मैं उनकी नज़र में बहुत संजीदा और मेहनती आदमी बन गया हूँ।

मैं काम पर जाता हूँ और वापस लौट आता हूँ। रोज़ के काम निपटाता हूँ, सो जाता हूँ। नींद की अहमियत क्या होती है ये कोई मुझसे पूछे। अब तो लगता है यही ऑक्सीजन है। सही ढंग से काम करने के लिए मुझे रोज़ नींद का एक तय कोटा लेना पड़ता है।

...**आनंद, 21 साल,** स्नातक द्वितीय वर्ष

IV

संगीत, रंग-बिरंगी दीवारें, चमचमाता फ़र्श, ठंडा माहौल, अमीर-से लोग, महँगी-महँगी इत्र की ख़ुशबू, यह मेरे कार्यस्थल की निहित ख़ासियतें हैं।

ये लोग मेरे ग्राहक हैं। उनमें से ज़्यादातर बड़े विनम्र, मगर उतने ही मुख़्तसर, होते हैं।

वे उन तमाम बेहतरीन ब्रैंड के कपड़े पहनते हैं, जिनके मैं सपने देखता हूँ। उनका बटुआ, उनकी चाबी का गुच्छा, यहाँ तक कि उनकी सिगरेट भी... उनकी हर चीज़ मुझे कितना लुभाती है!

वे भले भी हैं। वे मुस्कुरा कर मुझसे बात करते हैं। जवाब में मैं भी मुस्कुराता हूँ। वही तो हैं जो मुस्कुराते हैं और जिनके लिए हम मुस्कुराते हैं।

उनमें से कुछ बहुत बदतमीज़ और 'हुकुमबाज़' होते हैं। मगर मुझे फ़र्क़ नहीं पड़ता।

यहाँ कपड़ों की माफ़िक अमीरी तरह-तरह के रंग-रूप में आती है। हर रोज़।

...**रोहित, 25 साल,** पूर्णकालिक, पिज़्ज़ा हट

V

जब मैं काम पर होता हूँ तो मैं भी वही पिज़्ज़ा खाता हूँ जिसे मैं और कहीं नहीं खा सकता। फिर भी मुझे मज़ा नहीं आता। जब मैं किसी दुकान पर जाता हूँ, और उसे 'ख़रीदता' हूँ, वह ज़्यादा स्वादिष्ट लगता है। ये बड़ी अजीब बात है। पता नहीं ऐसा क्यों होता है...!

सिर्फ़ कुछ घंटे बाद मैं काम पर लौटता हूँ और फिर वही पिज़्ज़ा खाता हूँ। इस बार और भी ज़्यादा चीज़ व सॉस के साथ... मगर कितनी भी 'टॉपिंग्स' लगी हों, वह स्वादिष्ट नहीं लगता — मैं यहाँ मज़दूर जो ठहरा।

स्वाद तब आता है, जब मैं ग्राहक होता हूँ।

कई बार मुझे लगता है कि ये सब कुछ मेरी दिमाग़ी सोच है, यह सच नहीं है। मगर मेरे हाथ में कुछ नहीं है। यह अहसास जाता ही नहीं।

मेरे दिमाग़ में हमेशा काम ही छाया रहता है।

...**रतन, 19 साल,** पिज़्ज़ा कॉर्नर

VI

जब मैं अपनी माँ को बताता हूँ कि वह जो सब्ज़ी या फल लेकर आई है, वह अच्छे नहीं हैं तो वो अजीब सी नज़रों से मुझे देखती हैं या जब मैं उसे बताता हूँ कि अपने काम पर मैं 8 X 24 मिलीमीटर

त्रिकोण या 8 X 8 वर्ग सेंटीमीटर जैसी सटीक आकृतियों में सब्ज़ी काटता हूँ तो उन्हें बड़ी हैरत होती है।

वह बड़ी उलझन और बहुत सारे '????' के साथ मुझे देखती है।

"मैं कर क्या रहा हूँ??"

मेरी माँ मेरी स्थिति पर दयनीय हो जाती है।

ये सब मेरी नौकरी की मेहरबानी है।

...दिनेश, 27 साल, मैक्डॉनल्ड्स

अनूप की कहानी...

बारहवीं करने के बाद अनूप ने कॉलेज में पढ़ाई के नाम पर 'आवारागर्दी' की बजाय काम करने का फ़ैसला किया।

अनूप के ज़्यादातर दोस्त अब अपनी ग्रैजुएशन पूरी करने वाले हैं। मगर अनूप को कोई पछतावा नहीं है, उसके दोस्तों को है। अनूप पूरे आत्मविश्वास से कहता है, "मुझे लगता है कि मैं अपने दोस्तों के मुक़ाबले ज़्यादा समझदार और स्मार्ट हूँ। आख़िर इन डिग्रियों से क्या मिलेगा? मुझे लगता है कि मेरे पास 2.5 साल का ये जो तजुर्बा है, यह दुनिया की सारी डिग्रियों से ज़्यादा क़ीमती है।"

पिज़्ज़ा हट में काम करते हुए अनूप को माहवार 2,600 रुपये मिलते हैं। वह 9 घंटे की पूरी दिहाड़ी करने की बजाय छोटी-छोटी पालियों में काम करना ज़्यादा पसंद करता है।

वह पहले सुबह 10 बजे से दोपहर 2 बजे तक और शाम को 5 बजे से 10 बजे तक काम करता है। दोनों पालियों के बीच वह अपने इंग्लिश स्पीकिंग कोर्स के लिए कुछ समय निकालता है और अपने पिता के कारोबार में हाथ बँटाता है।

मेहनती लड़का, वाक़ई!!

अनूप का मानना है कि कारोबार की कला सीखने के लिए आपको हर मुश्किल काम करने में माहिर होना चाहिए। उसकी नज़र में मैनेजर ही भगवान है, भले ही वह 'पेशेवराना' तौर पर बदतमीज़ क्यों न हो।

अनूप के पिता का टिफ़िन का धंधा है। वह इस बात को लेकर बहुत खुश नहीं हैं कि उनका लड़का किसी फ़ास्ट फूड रेस्त्राँ में काम करता है। मगर वह चुप रहते हैं। उन्होंने अनूप को अपने हिसाब से जीने की आज़ादी दे दी है। वह भी अनूप की समझदारी की क़द्र तो करते ही हैं।

अनूप का सपना है कि काश एक दिन उसका भी रेस्त्राँ हो। वह उसे पिज़्ज़ा हट की तर्ज़ पर चलाना चाहता है। उसे यह मानने में भी कोई उज्र नहीं है कि उसका बॉस अपनी जगह बिल्कुल सही है और आगे चलकर वह भी उतनी ही सख़्ती से काम निकलवाया करेगा। अनूप को अपनी काम की जगह पसंद है।

"यहाँ सदा चहल-पहल रहती है। मुझे भीड़ पसंद है। मेरी उम्र के लड़के गर्ल फ्रेंड्स को लेकर यहाँ आते हैं और हाथों में हाथ डाले घंटों बैठे रहते हैं। कई बार ये लोग अपना गिटार लाते हैं और यहीं गाने-बजाने लगते हैं। मेरी भी एक गर्ल फ्रेंड है। गीतिमा बनर्जी। कई बार वह मुझसे मिलने यहाँ आती है। मैं थोड़ी देर उससे बात करता हूँ। मगर सिर्फ़ 'थोड़ी देर', ज़्यादा देर नहीं!!"

"मेरा मैनेजर मुझ पर लगातार नज़र रखता है। ठीक भी है, यही तो उसका काम है!"

"गीतिमा को मेरी नौकरी बड़ी अच्छी लगती है। वह हमेशा मुझे कहती रहती है कि यहाँ अच्छी तरह सीख लो। ख़ास तौर से वह ग्राहकों से अच्छी तरह पेश आने की नसीहत देती रहती है क्योंकि ये लोग पढ़े-लिखे और समझदार लोग हैं।"

"मेरी नौकरी बहुत अच्छी है क्योंकि इस दौरान मैंने ऐसे-ऐसे व्यंजनों के बारे में जाना है जिनके बारे में पहले मैंने कभी सुना भी नहीं था।"

"और यहाँ दिन भर संगीत तो है ही। यहाँ ज़्यादातर अंग्रेज़ी गाने बजते हैं जो मेरी समझ में नहीं आते। पर उनकी थाप मुझे अच्छी लगती है।"

"एक दिन मैं भी अपना रेस्त्राँ खोलूँगा। मेरा रेस्त्राँ भी इतना ही रंग-बिरंगा, साफ़-सुथरा, संगीतमय और शांत होगा।"

और उस वक़्त जब मैं गीतिमा से बात करूँगा तो न कोई मुझे रोकेगा और न कोई मुझे घूर कर देखने की हिम्मत करेगा।

अनुवादः योगेन्द्र दत्त