

En torno a la violencia burocrática: Observaciones acerca de uno de los rostros de la violencia contemporánea

Edgar Straehle¹
Universidad de Barcelona

Resumen

Se exponen los rasgos de la violencia burocrática y por qué es compatible con la democracia así como una forma de gestionar el conflicto social. Por violencia burocrática no se entiende todo tipo de violencia ejecutada por la administración, sino el empleo de resortes burocráticos que enmarañan, desactivan y a la postre desincentivan toda forma de protesta, incluyendo la política. También se explora la burorrepresión, en tanto que una estrategia activa que se sirve de los mecanismos burocráticos para limitar el uso del espacio público.

Palabras clave: violencia burocrática, burocracia, burorrepresión, violencia democrática, Michel Crozier, Max Weber

Abstract

This paper describes how the bureaucratic violence is used and why this violence is compatible with democracy and becomes a strategy to manage the social conflict. In this article, bureaucratic violence is not understood as every kind of violence executed by the administration but as the use of bureaucratic mechanisms in order to block, minimize or suppress all types of protest or confrontation, including the political ones. This paper examines as well the

¹ Universidad de Barcelona
edgarstraehle@gmail.com

El presente artículo se ha realizado dentro del marco del proyecto de investigación "Filósofos del siglo XX: Maestros vínculos y divergencias" (FFI2012-30465) y del GRC "Creació i pensament de les dones" (2014 SGR 44). La investigación ha podido llevarse a cabo gracias al apoyo de la Secretaria d'Universitats i Recerca del departament d'Economia i Coneixement de la Generalitat de Catalunya (2013FI_B 01083).

notion of bureaurepression, an active strategy which uses bureaucratic mechanisms in order to restrict the use of public space.

Keywords: bureaucratic violence, bureaucracy, bureaurepression, democratic violence, Michel Crozier, Max Weber

Resum

En aquest article s'exposen els trets de la violència burocràtica i per què aquesta és compatible amb la democràcia i una forma de gestionar el conflicte social. Per violència burocràtica no s'entén tot tipus de violència exercida per l'Administració, sinó l'ús de ressorts burocràtics que emboliquen, desactiven i, al capdavall, desincentiven tota forma de protesta, incloent-hi la política. També s'explora la bureopressió com a estratègia activa que se serveix dels mecanismes burocràtics per limitar l'ús de l'espai públic.

Paraules clau: violència burocràtica, burocràcia, bureopressió, violència democràtica, Michel Crozier, Max Weber

*Las cadenas de la atormentada humanidad
Están hechas de papel de oficina.
Franz Kafka (Janouch, 1999: 211).*

1. Brevíssima introducción a la violencia contemporánea

En los últimos tiempos han abundado los escritos que describen y denuncian la creciente y alarmante proliferación de formas de violencia distintas a la física. De violencias que afectan cotidianamente al ciudadano de a pie, que promueven, consolidan y enquistan el conflicto social. Algunos de sus rostros son bastante conocidos, como sucede con la violencia simbólica, examinada en profundidad por autores como Pierre Bourdieu y Jean-Claude Passeron en *La reproducción*. También con la violencia estructural, desarrollada por Johan Galtung (2003), la cual se corresponde en buena medida a lo que Slavoj Zizek (2009) ha bautizado con el nombre de violencia sistémica; es decir, una violencia invisible y anónima pero objetiva, sólidamente incrustada en la base

de la estructura social y que se presenta como un conjunto de imperativos coactivos para el grueso de los ciudadanos. En los últimos lustros se ha hablado además de otras violencias adicionales, entre las cuales sobresalen, por citar solamente algunas de ellas, la violencia epistémica de Gayatri Spivak (2009) o la digital de Byung-Chul Han (2012).

La difusión, la intensificación y la consolidación de esta pluralidad de violencias contemporáneas evidencian que en realidad no puede restringirse el significado de la palabra violencia ni su manifestación a la dimensión exclusivamente física, la cual, de acuerdo con el diagnóstico de un historiador como Robert Muchembled (2010), habría descendido ostensiblemente en el transcurso de los últimos siglos. En parte debido a lo que Norbert Elias (1983) juzgó como una suerte de progresiva civilización de las costumbres, pero asimismo por la eficacia de las prácticas disciplinarias diseccionadas por Michel Foucault (1978). Ahora bien, lo que aquí nos interesa resaltar es que este descenso histórico de la violencia física, que de todos modos no ha dejado de estar discutido o matizado (y por ejemplo el propio Muchembled se ha referido a un cierto retorno de la violencia en los últimos decenios), coincide con el auge de otras manifestaciones de violencia que se expresan y actúan de modo distinto. Un auge que por añadidura conduce a percibir las no como actos propia o plenamente violentos sino como adversidades desagradables o desafortunadas, en absoluto deseables pero tampoco escandalosas, sino más bien inevitables hasta cierto punto y nimbadas con un aura de normalidad. Que este tipo de violencias se diferencien en gran medida de la física y sean más etéreas o sutiles, que se enmascaren a menudo bajo otros semblantes, ha llevado a que se haya llegado a hablar de ellas como violencias dulces y a fin de cuentas como no violencias, lo que no hace más que favorecer su multiplicación y recrudescimiento, convirtiéndose de este modo en una fuente nada desdeñable de conflictos sociales. Uno de los principales problemas a la hora de enfrentarse con estas violencias reside en que han sido interiorizadas efectivamente como justificables, lo que ha facilitado la permisibilidad o asimismo una suerte de consentimiento, sea tácito o explícito, por parte de los que la sufren.

Estas violencias, además, se caracterizarían presuntamente por su mayor eficacia, al menos dentro de un marco como el instituido por una democracia liberal. Para empezar, porque debido a sus características se trataría de violencias difícilmente denunciables, que además tienen la capacidad de resguardarse en una interpretación laxa o voluntarista del marco jurídico o que, en su defensa, no dudan en servirse como coartada y de manera torticera de una oportuna retórica de los derechos o de las libertades democráticas. Sin embargo, en muchas ocasiones se cobijan más bien en lagunas legales o en una transgresión que no es punida a causa de la desigual situación jurídica de la ciudadanía. Y su éxito en estas estrategias no hace sino colaborar en su continua propagación e intensificación. En este sentido, dentro de ciertos márgenes que varían según cada caso y contexto, estas violencias aparecen o pueden aparecer con relativa facilidad en tanto que encarnaciones democráticas de la violencia, porque, al menos de entrada y en teoría, en un nivel ideal, esquivan la violencia física y en consecuencia pueden proscribirla ufanamente. Y es que uno de los principales problemas del capitalismo yace en que su productividad, como es lógico, también ha aflorado (o se ha descargado) en el campo de la violencia. Aunque por supuesto se trata de violencias que por su sutileza e invisibilidad, por su intento de diferenciarse o desmarcarse de la violencia física, no se reconocen en absoluto como tales.

Otra cosa es, faltaría más, que estas violencias suelen estar sostenidas y complementadas a la hora de la verdad por el uso o abuso de la violencia física o por múltiples formas de violencia verbal en las que las amenazas o los chantajes puedan o suelen hacer acto de presencia. Con frecuencia, los diferentes rostros de la violencia se entremezclan o refuerzan mutuamente. No debe extrañar, por esa misma razón, la reiterada y a veces simplista demonización de la violencia física desde determinados sectores.² Una vez que se consigue la capacidad, léase potestad, de ejercer formas de violencia o

² Como ha estudiado Domenico Losurdo (2011), no está de más recordar que Gandhi o Martin Luther King, por mencionar solamente dos de los clásicos paladines y modelos de la no violencia, no tuvieron un posicionamiento teórico ni mucho menos tan firme o coherente en lo que se refiere a su postura pacifista, pese a lo que se suele afirmar hoy en día de ellos.

coacción menos llamativas u obvias, donde el mismo calificativo de violencia puede resultar controvertido, es mucho más fácil desmarcarse y execrar sus expresiones más físicas y visibles, más presuntamente bárbaras o incivilizadas. Y no por casualidad el comentado auge de estas otras caras de la violencia ha coincidido a su vez con la consciente y creciente puesta en práctica de otras estrategias de poder, más sutiles a la par que invasivas, tales como lo que Michel Foucault (2005) ha denominado «biopoder» o lo que Byung-Chul Han (2014) ha bautizado con el nombre de «psicopoder».

Un problema adicional consiste en que los efectos, como por ejemplo los anómicos, de la irradiación y propagación de estas manifestaciones de violencia compatibles con un régimen democrático como el actual, justamente debido al hecho de no ser una violencia fácilmente contrarrestable o replicable, o también porque se dificultan u obstaculizan los intentos de denunciarla o de enfrentarse a ella, contribuyen asimismo a la multiplicación de otras manifestaciones de violencia, fundamentalmente la física, y a alimentar el imaginario de la inseguridad. Un imaginario que, como ha analizado Robert Castel (2008), en realidad es en buena medida un producto que brota de la misma obsesión securitaria contemporánea.

Es aquí donde la violencia burocrática entra en juego, en tanto que conjunto de mecanismos o estrategias que, por lo general dentro del marco de la legalidad, aparecen como un parapeto y bloquean las reclamaciones contra los actos de injusticia y de las múltiples expresiones de violencia. Aunque asimismo, por la frustración o la sensación de injusticia que genera, puede acabar cristalizando a fin de cuentas en una fuente indirecta y se supone que involuntaria del estallido espontáneo, para muchos inexplicable e irracional, de otras muestras de violencia física o material. Los cauces legales son percibidos por buena parte de la población como herramientas inútiles de reclamación y eso origina tanto una sensación de indefensión jurídica como un sentimiento de traición hacia los representantes políticos elegidos democráticamente. El convencimiento de que la justicia (y la política) está al servicio de los poderosos conduce a precarizar la paz social, desreconocer las instituciones gubernamentales y deriva en estas formas alternativas y espontáneas de

protesta, que en muchos desembocan en manifestaciones de violencia física y sobre todo material.

Por citar solamente unos pocos ejemplos, habría que entender en este contexto la importancia que habría tenido la violencia burocrática en la erupción de desórdenes como los de París en 2005 o los de Londres en 2011 (léase por ejemplo lo que dice respecto a los primeros Dell'Umbria, 2006), aunque asimismo en los acaecidos en el barrio de Gamonal (Burgos) en 2014. La violencia burocrática comparece entonces no como la causa inmediata y fácilmente detectable del acontecimiento, sino más bien como un factor latente, mucho más difícil de explorar y calibrar, que se suma a otros y que redundo en la señalada amplificación e intensificación del conflicto por culpa de la frustración acumulada. De este modo, la violencia burocrática, que en un principio aparece como una herramienta que pretende gestionar (léase desactivar) de la manera más óptima el conflicto, en realidad no lo logra más que a corto plazo mientras que a la larga no hace sino acrecentarlo, robustecerlo y solidificarlo, revelándose como una suerte de concausa que interviene como un catalizador (e incluso como un elemento legitimador) en aquellas protestas que se atreven a desafiar la ley y el orden establecido.

2. La burocracia en cuestión

En el último siglo se ha escrito una ingente cantidad de textos acerca de la burocracia como una forma, instrumento o más propiamente administración del poder que se comporta de manera extremadamente injusta y violenta. Hannah Arendt, por citar un ejemplo ilustre, escribió que “la burocracia es el gobierno de nadie y, precisamente por eso, quizá la forma menos humana y más cruel de gobierno” (2007: 60). Por su parte, Zygmunt Bauman ha prolijado y ampliado muchas de sus observaciones críticas, sobre todo en *Modernidad y Holocausto*, donde ha sostenido que el genocidio nazi no fue solamente factible gracias a la existencia o mediación de una maquinaria tan inclemente y racional como la burocracia y sus asesinos de escritorio (*Schreibtischtäter*), sino que de hecho fue diseñada a su imagen y semejanza (Bauman, 1997: 132). En el pasado siglo, la burocracia ha sufrido acerbos críticas desde muchos otros

lados, sobre todo por parte de pensadores, muchos de ellos afines al neoliberalismo, que le han reprochado su deficiente rendimiento económico (véase por ejemplo Tullock, 1965; Downs, 1994), si bien también ha ocupado un rol central en numerosas obras de la tradición trotskista, fundamentalmente a raíz de las experiencias posrevolucionarias que se dieron en la Unión Soviética (véase Trotsky, 1969; Deutscher, 1978; Rizzi, 1980).

Por añadidura, también hay que incluir en esta nómina a pensadores tan sobresalientes como Claude Lefort (1970), quien denunció el burocratismo parasitario de la Rusia bolchevique, o Cornelius Castoriadis, quien no sólo se mostró crítico con el régimen socialista de este país (véase Castoriadis, 1976), sino que lamentó asimismo la conversión de los partidos y de los sindicatos occidentales en monolíticos y escasamente democráticos aparatos burocráticos (por ejemplo en Castoriadis, 1998: 18).

Una de las críticas más recurrentes se ha centrado en el comportamiento de la administración, lo que generalmente se conoce como «*ethos burocrático*» y que Zygmunt Bauman prefiere denominar «cultura burocrática». Este *ethos* se resume en el hecho de aplicar fielmente las directrices de arriba en rigurosa conformidad con los parámetros o reglamentos establecidos con anterioridad. Y con frecuencia, como aquellos agentes a los que Robert Merton (2002) bautizó como *virtuosos burocráticos*, se pueden encontrar miembros en su seno que se jactan de no conocer las excepciones y, por consiguiente, de no detenerse ante numerosos casos de injusticia, lo que viene facilitado por el hecho de que quien ejecuta no es quien ha dado la orden ni ideado la medida, con lo cual la culpa se comparte y se disuelve. Pero también porque a menudo se ignoran o se prefiere ignorar las consecuencias de la acción que uno lleva a cabo.

De ahí, de los continuos mecanismos de desresponsabilización que acompañan a la gestión de los asuntos burocráticos, que haya sido posible su consolidación como un tipo óptimo de organización de cara a resolver cierta clase de conflictos. Y por eso, se puede añadir, la consecuencia más natural ha sido su tecnificación. El ordenador o la máquina encarnan el burócrata ideal gracias a no tener la capacidad de oponer resistencia o de sabotear las acciones que se ejecutan. El ordenador no falla, al menos en teoría, y todo

“desliz”, además, puede ser reinterpretado a voluntad. De esta manera, se puede echar la culpa al otro o, en caso necesario, un fallo humano también puede ser mendazmente achacado a la máquina. El ordenador no simboliza al fin y al cabo más que la incapacidad de rechistar y la sustituibilidad del insignificante burócrata que lidia con el resto de ciudadanos. La máquina vive de su presunta infalibilidad, pero también se le puede hacer oportunamente responsable de los problemas causados. Es un artilugio que no habla ni mucho menos protesta, eficiente por su falta de voluntad y conciencia, aunque también de conciencia. El ordenador se presenta como un eslabón en la cadena de la violencia burocrática y en muchos casos, también debido a sus oportunos defectos o su ausencia de moralidad, comparece como una suerte de modelo a seguir para los otros empleados burócratas.

Hace un siglo Max Weber ya señaló lo siguiente:

Su naturaleza específica, bien acogida por el capitalismo, se desarrolla con mayor perfección cuanto más se *deshumanice* la burocracia, cuanto más completamente logre eliminar de los asuntos oficiales el amor, el odio y todos los elementos personales, irracionales y emocionales que eluden todo cálculo. Ésta es la naturaleza específica de la burocracia, y es apreciada como su virtud particular (Weber, 1972: 265, el subrayado es nuestro).

El pensador alemán se refirió al funcionamiento ideal de la burocracia pero, si bien ya lamentó su perniciosa influencia en el campo de la política (véase sobre todo Weber, 1991), no previó qué usos se le puede llegar a dar a un instrumento de precisión, literalmente con estas palabras la definió, tan eficiente. La historia ha enseñado que ha sido un mecanismo sumamente eficaz del que fácilmente sacan provecho los detentadores del poder.³ Por eso,

³ El historiador Arno Mayer ha ofrecido una visión de la burocracia decimonónica que guarda paralelismos con la actualidad y que pone en cuestión las concepciones que pretenden describir a la burocracia como un instrumento más o menos neutral: “Las burocracias no eran instituciones neutrales políticamente, sino instrumentos de mantenimiento del sistema, incluso cuando promovían la modernización. Esa tendencia intrínseca era favorable a los elementos feudales del aparato estatal. Los burócratas, además de ser conservadores por su origen y su formación, se hacían conservadores por su función, y su mentalidad y sus intereses profesionales los predisponían

ha sido un dócil instrumento también para los conquistadores de un territorio y al genocidio nazi contribuyó en parte la diligencia y mansedumbre de las burocracias de los países ocupados, las cuales, salvo meritorias o heroicas excepciones, no tuvieron demasiados reparos en actuar con profesionalidad bajo las órdenes de sus jefes recién llegados. El proceso de despersonalización, probablemente ínsito a su naturaleza, fue indispensable para que la burocracia trabajase leal y eficazmente, *sine ira et studio*, al servicio de las nuevas autoridades.⁴

Weber vio a la burocratización como una de las consecuencias del proceso de racionalización de la época moderna, pues en su opinión este tipo de organización se impuso como forma predominante en virtud de su incontestable superioridad técnica. Uno de los rasgos más llamativos (y ambivalentes) de esa superioridad se ha mostrado en su carencia de sentimientos y así lo recordaba Adolf Eichmann quien, como lema inconsciente de la burocracia, señaló que una de las directrices a la hora de ejecutar el genocidio nazi sentenciaba consistía en que se debía evitar el dolor innecesario (véase Arendt, 2006). En efecto, a nivel ideal, el crimen burocrático se caracteriza por una crueldad sin volición y, por tanto, sin ensañamiento, sin

a la rutina y la cautela. Además, en todo momento, y en especial en momentos de crisis, el conservadurismo reflejo – no la neutralidad – era un requisito previo para el ascenso, especialmente a los niveles administrativos y ejecutivos más altos. A su vez, la coherencia política de la burocracia daba solidez a la cohesión social de la clase dirigente y gobernante al conferirle un aura de servicio desinteresado, eficaz y severo ante el público en general” (Mayer, 1984: 168). Por su parte, Raphael Lutz (2008) ha efectuado un interesante estudio de la burocracia del XIX que se encuentra en explícita confrontación con la concepción weberiana y que entre otras cosas pone de relieve que la administración tomó en buena medida la organización militar como ejemplo a seguir.

⁴ De todos modos, no habría que considerar como inevitable o intrínseca la pasividad achacada a la burocracia, puesto que por supuesto también ha habido cierto número de excepciones en las que la administración pública ha ofrecido resistencia a ciertos actos de arbitrariedad o abusos de poder. Por ejemplo, fue capaz incluso de sabotear con éxito la campaña contra los judíos orquestada por Stalin después de la Segunda Guerra Mundial (Snyder, 2011: 435-436). Y eso que estaríamos hablando de un gobierno totalitario. En uno liberal hallaríamos muchas más resistencias.

ningún tipo de exceso, sin ninguna traza del que lo ejecuta, por lo general ni siquiera con un autor en el sentido pleno de la palabra.⁵

Se ha respaldado la burocracia en nombre del interés general, pero se trata de un interés postulado como general que no refleja fielmente lo que la gente quiere. No sorprende la mala reputación que ha recabado prácticamente en todas partes ni que se cuestione su legitimidad sin cesar. También abundan los pensadores e investigadores sociales que desde todos lados o ideologías han puesto en tela de juicio la eficacia que se le presupone. Por ejemplo, el economista Ludwig von Mises, quien veía la palabra «burócrata» como un insulto y escribió que “nadie pone en duda que la burocracia es completamente mala y que, en un mundo perfecto, no existiría” (Mises, 1974: 13). O Michel Crozier, quien en el clásico *El fenómeno burocrático* se propuso estudiar sus disfunciones, inadaptaciones y discapacidades. Este sociólogo francés inició su labor desde un punto de partida antagónico al de Weber, como expresó sin tapujos al aseverar que “el mundo burocrático es un mundo totalmente arbitrario” (Crozier, 1969: 275).

Michel Crozier se interesó por las luchas de poderes que se desataban en el seno de las administraciones con la meta de combatir la concepción de la burocracia que retrataba su funcionamiento como si fuera una estructura mecánica y eficiente. Uno de los principales problemas se derivaría del hecho de creer en una suerte de clase burócrata, un colectivo más o menos tipificable y homogéneo, sin atender a sus diferencias, intereses y conflictos internos. Y eso por no hablar de las disimilitudes que se pueden hallar en cada país o cultura y que conducen a modelos burocráticos que solamente en el llamado

⁵ No deja de ser interesante rescatar como excepción en este contexto el poco conocido episodio del *Untersturmführer* de las SS Max Täubner. Según el historiador Mark Mazower, este oficial fue juzgado por los propios nazis en mayo de 1943 no por matar judíos de manera no autorizada sino más bien por la crueldad con la que lo hacían tanto él como su tropa, lo que en su opinión los barbarizaba y convertía en una horda salvaje que debía ser castigada o cuanto menos reprendida (véase Mazower, 2001: 199). Se podría deducir en este sentido que la manifestación de este tipo de pasiones, diametralmente opuestas a la tipología de un personaje como Eichmann, suponían entre otras cosas una suerte de afrenta a la significación que se le quería dar al tipo de exterminio que se había planificado.

mundo occidental ya difieren visiblemente entre sí (véase en este sentido Peters, 1999: 127ss). Por eso, Crozier no reduce al burócrata a un autómatas o un engranaje acoplado al sistema a la perfección ni lo describe como alguien engullido por las inercias de su monótono y tedioso trabajo; en verdad detentaría un notable margen de libertad que emplearía para sus propios fines. En este sentido, las mismas deficiencias de la organización serían una fuente de provecho o de enriquecimiento personal y, según Crozier, la idealización de la racionalidad de las organizaciones no lograría materializarse en realidad, pues continuamente se desencadenarían enfrentamientos o desencuentros entre sus miembros, muchos de ellos ideológicos, muchos otros lances o enemistades personales, que conducirían al sabotaje en la aplicación de algunas leyes. El componente humano persistiría como un factor irreductible e imprevisible que subsistiría pese a todo, por lo que, en una conclusión de tono marcadamente pesimista, Michel Crozier añade que “incluso se podría llegar a decir que una organización no existe tanto a causa como a pesar de la acción de sus miembros” (Crozier, 1977: 82).

Ciertamente, más allá de que también se ha dado la difusión de muchos tópicos exagerados o a veces deliberadamente sobredimensionados, con el transcurso del tiempo se ha producido y consumado un razonable desengaño que se plasma en la proliferación de palabras como *burrocracia* o *bureaucrazy*. Lo que fue pensado en su origen como un organismo de eficiencia se ha convertido en una institución exasperante en la que se sospecha la existencia constante de palmarios abusos de poder. Su deliberada opacidad, y los escándalos de corrupción que se destapan, alientan justificadamente la imaginación popular y multiplican las opiniones negativas. Y no tan sólo desde la gente de a pie, pues esto ha sido también uno de los ejes sobre los que se asentó la llamada nueva teoría de la administración pública (*New Public Management*) y fue señalado en su momento por figuras como David Osborne y Ted Gaebler (1992), quienes quisieron impulsar una especie de *perestroika* administrativa con el propósito de optimizar el funcionamiento de la burocracia —por medio de procesos como los de privatización o de promover la competitividad en su seno— y salvarla así de su pésima reputación,

inaugurando lo que Michael Barzelay (1998) ha denominado el paradigma postburocrático. Aunque como han advertido Boltanski y Chiapello (2002: 134), el mayor problema no era ya que la burocracia fuera inhumana, sino que tampoco era rentable. Y a la hora de la verdad las reformas puestas en práctica no han hecho desaparecer, sino a menudo acrecentar, los aspectos más negativos, lacerantes y odiados de la burocracia. Y entre ellos se encuentra lo que hemos denominado la violencia burocrática, un fenómeno que por lo general ha sido dejado de lado y donde se manifiestan de diversa manera algunos de los rasgos mencionados.

3. Violencia burocrática

En este texto queremos referirnos de manera introductoria al concepto de violencia burocrática en tanto que uno de los resortes de los que se puede servir la administración, pero también como una de las formas por excelencia de estas violencias democráticas que, gracias a sus metamorfosis, consiguen sortear las formas tradicionales de confrontación. Y se trata además de un tipo de violencia que, hasta donde sabemos y a pesar de que se trate de una experiencia cotidiana bien conocida con la que se han topado la mayoría de personas, no ha sido propia o extensamente investigada de forma específica. Y por ejemplo, como es lógico, Eduardo González Calleja (2002) no habla de ningún tipo de violencia semejante en su exhaustivo estudio *La violencia en la política*. Aunque eso también puede deberse en buena medida a que la deliberada opacidad en la administración dificulta enormemente la investigación empírica.

Ahora bien, hay que prevenir de entrada que al referirnos a la violencia burocrática no se alude en concreto a la violencia derivada de los errores o los crímenes que los aparatos burocráticos generan, si bien en el fondo no deja de estar íntimamente relacionada con ellos. Sin duda, y este ha sido un aspecto muy estudiado, la burocracia ha sido un organismo que ha servido o ha sido empleado para permitir la invisibilización o la comisión impune y repetida de un elevadísimo número de actos de injusticia y de violencia de todo tipo. Así lo entendió por ejemplo Isaac Deutscher (1978), quien denunció la “casi

permanente orgía de *violencia burocrática*” (el subrayado es nuestro) que afloró en la Rusia posrevolucionaria.⁶ Además, en este artículo tampoco se tiene el propósito de tomar partido en el acalorado e inextinguible debate que perdura entre los partidarios y los detractores de la burocracia. De lo que se trata más bien es de exponer cómo entidades públicas y también privadas se sirven estratégicamente de ciertos rasgos de la organización burocrática para los propios fines, unos fines que colisionan con el interés público, y que se ha desarrollado y expandido notablemente en los últimos tiempos.

Con el término violencia burocrática nos referimos en particular a una clase de violencia que se caracteriza por tener una vocación más bien defensiva o preventiva. La violencia burocrática se presenta como bastión del *statu quo* y opera dentro de un tipo de organización que por las pautas de conducta que exige en su seno se comporta como un eficiente mecanismo a la hora de disolver o neutralizar protestas de todo tipo; ya sean, según el caso, ciudadanas o particulares, ya sean dentro de la esfera pública o la privada, ya sean por motivaciones políticas, económicas o de otra índole.

Por esa misma razón no se consideraría a la violencia burocrática como una violencia en un sentido propio y, de hecho, desde cierto punto de vista es modélica e impecable, puesto que a diferencia de las otras violencias es más bien pasiva. En efecto, su principal acción es la inacción y comparece así, si bien no siempre, como una violencia negativa o a lo sumo indirecta, incluso como un crimen inocente. No es propiamente una agresión, al menos en su sentido etimológico, toda vez que no es ella la que se dirige al encuentro del otro. Más bien se descubre como el efecto o la consecuencia que tiene su origen en una estructura diseñada con el propósito de enredar a la víctima en un laberinto de contrariedades que le hagan desistir de sus reclamaciones o metas; como el resultado de un cúmulo de tentativas de desarticular la capacidad de protesta del otro y, así pues, debilitarlo, desmovilizarlo o desarmarlo, hacerlo más vulnerable o dependiente. La meta reside en

⁶ Por razones semejantes, tampoco pensamos que el concepto de «violencia burocrática» que se introduce aquí cuadre con la idea de violencia político-burocrática que ha sido acuñada y tematizada por Diana Scialpi (véase por ejemplo 1999).

impacientar o arredrar al damnificado, de ahogarlo en sus tupidas redes para desdibujar la confrontación y hacerle perder su ímpetu, las ganas o la esperanza. Y su símbolo *par excellence* es la espera, una espera continua y angustiante, con frecuencia no exenta de conflictos y amenazas, en la que se desgasta y finalmente desvanece el impulso inicial que animaba a la queja o la búsqueda de justicia.

En efecto, la violencia burocrática se plasma por el hecho de ser una violencia legal que ilegaliza las otras formas de protesta, de aparecer como una violencia legítima que deslegitima las maneras alternativas de oposición. Su enunciado básicamente se reduce a lo siguiente: solamente se van a reconocer unas formas específicas de quejarse, de reclamar o de protestar los casos de injusticia que uno tenga la intención de denunciar, de modo que o bien se adapta a los procedimientos establecidos en conformidad con el aparato legal o bien no debe o puede hacer nada. Y si una persona damnificada se atreve a escapar de esta disyuntiva y recurre a otro tipo de medios, se expone a que le caiga encima la espada de la justicia. Y por supuesto, ante tal eventualidad, esta persona justamente debería apelar a otras instancias burocráticas con arreglo a intentar protegerse dentro de los cauces de la legalidad y así *ad infinitum*. Por así decirlo, no habría un más allá del círculo burocrático.

Sin embargo, en el caso de que se tratara de una administración democrática, transparente y no corrupta nos hallaríamos ante una situación discutible pero ciertamente comprensible. El problema reside en que esta posición persista a pesar de los flagrantes ejemplos de corrupción, injusticia y desgobierno que se han instalado casi con total impunidad en buena parte de las administraciones españolas (véase por ejemplo Nieto, 2008). Y en estas circunstancias un afectado se puede hallar fácilmente en la paradójica tesitura de tener que elevar una reclamación ante las mismas instituciones que se han conducido de manera injusta con él y tener que someterse a las condiciones, las formalidades y los tiempos que éstas exigen.

Con frecuencia, uno se queja a las correspondientes instancias burocráticas y debe esperar un periodo indefinido y a veces tan largo que desalienta al que se siente perjudicado, pues el paso del tiempo supone la necesidad de adaptarse

a la nueva situación o de hallar una alternativa con la que arreglarse hasta que salga la resolución, antes que nada porque con buena lógica uno barrunta que ésta seguramente no le resultará favorable. Se trata de una espera que es digerida como una disuasión que insinúa la futilidad del intento. Aunque también uno puede ser doblegado si se atreve a insistir obcecadamente, gracias a los sofisticados recursos jurídicos de que dispone la institución a la que se enfrenta.⁷ En muchos casos, además, la elevación de la protesta consiste en un acto temerario que supone la asunción de riesgos nada desdeñables. Así pues, a tenor de este tipo de riesgos conocidos e interiorizados como tales por mucha gente, por lo general se recomienda seguir una conducta prudente, no temeraria, y que se acepte el mal menor con resignación, dado que empeñarse en la búsqueda de justicia podría derivar en poder tener que asumir pérdidas mucho más costosas. Y en múltiples ocasiones, como es lógico, el afectado ni siquiera abriga la intención de enfrascarse en un proceso judicial por los dispendios que éste trae consigo, de modo que la misma judicialización del asunto se presenta como un eficaz mecanismo de disuasión y lo convierte en una suerte de lujo que no está al alcance de todo el mundo.

En un artículo del pasado 4 de marzo de 2015, el escritor Juan Soto Yvars publicó una historia real, por lo demás en absoluto excepcional ni sorprendente, que entronca de manera ejemplar con lo que estamos comentando. Se trata del caso de una persona que sufrió una demora de dos años a la hora de recibir la prestación que le correspondía según la ley de dependencia. La violencia burocrática, y la situación de indefensión correspondiente, se manifestó por el hecho de que si bien el afectado podía reclamar según la ley la cantidad de dinero que oficialmente le adeudaba el Estado, interponer una reclamación podía acarrear inmediatamente y sin justificación alguna la congelación de la

⁷ Por no hablar, como se explica en el reciente documental *La ciutat morta* de Xavier Artigas y Xapo Ortega (2014), lo que sin duda es extensible a muchas otras situaciones, de que a menudo poner una denuncia a ciertas instituciones como las policiales viene seguida inmediatamente por una contradenuncia *ad hoc* con el fin de amedrentar a los denunciantes. En estos casos la violencia burocrática exhibe su lado más activo y agresivo y conecta con la *burorrepresión*, a la que nos referiremos más adelante.

ayuda hasta que se resolviera el incidente, de modo que la llegada del dinero se podía retrasar dos años más. Por supuesto, ante tamaño riesgo, la persona mencionada en el artículo optó por la resignación y no reclamar.⁸

La violencia burocrática se revela de este modo como el conjunto de elementos (desde escollos de todo tipo y errores “no intencionados” hasta la opacidad, la falta de información, el exceso de papeleo o la eternización de las causas judiciales) colocados para conseguir que sea uno mismo el que en última instancia deba desistir y renunciar a lo que considera justo. Es decir, conduce a una inacción de la que uno mismo es el responsable final y que se basa en una sensación o intuición a la postre indemostrable, lo que no hace más que demostrar la eficacia y fomentar así la implantación de este tipo de violencia. Además, interviene como una forma de coacción que no es personal ni en muchos casos explícita, que se manifiesta como una serie de eventualidades dictadas por reglamentos o procedimientos establecidos de antemano y a los que uno, si pretende preservar la esperanza de tener éxito, debe transigir por fuerza o, en caso contrario, exponerse al riesgo que supone el hecho de saltarse la norma.

Es decir, funciona como lo que denominamos la instauración de una dialéctica inclusión/exclusión: o bien uno se adapta o bien se queda fuera, suprimiendo de tal modo las posibilidades intermedias y demarcando los límites de la protesta legítima. Y el problema es que esa misma adaptación, además de legitimar de alguna manera este tipo de procedimientos y excluir otro tipo de protestas, suele comportar una serie de arduos costes, esfuerzos y sacrificios que de todos modos ni siquiera en el mejor de los casos son garantía alguna de éxito. Y entonces se descubre que el propósito (y el éxito) de la violencia burocrática reside en emplazar al otro ante una falsa dicotomía, dado que las dos posibilidades que se ofrecen deben conducir en realidad a lo mismo: al fracaso o la desactivación de la protesta, la disolución del conflicto.

⁸ Véase http://blogs.elconfidencial.com/sociedad/espana-is-not-spain/2015-03-04/esto-es-lo-que-pasa-cuando-te-cargas-la-ley-de-dependencia_721763/#lpu6qxA4g4VXH8J [Fecha de consulta: 15 de marzo de 2015].

El descaro y la impunidad de la violencia burocrática quedan ejemplificados con toda nitidez en una información publicada por el diario *El País* el 5 de agosto de 2013, donde se relata un caso paradigmático correspondiente al sector privado.⁹ En dicho artículo se informa que a lo largo de 2012 el Servicio de Reclamaciones del Banco de España atendió 14.313 quejas y emitió 2.838 informes que daban la razón a los denunciantes. Sin embargo, una vez conocido el veredicto tan sólo en 519 casos (el 18% del total) los bancos rectificaron finalmente su decisión inicial. Por eso, en consonancia con lo explicado más arriba, escribió en esta noticia el periodista Iñigo de Barrón: “En el 82% de las situaciones la entidad decidió mantener su posición, pese a que el Banco de España le dio la razón al cliente, consciente de su capacidad jurídica y potencia económica ante el pequeño cliente”. Por supuesto, frente a tales situaciones, siempre se puede acudir a los tribunales, aunque eso se trata de una alternativa a la que muchas veces no se recurre por sus costes materiales y monetarios o asimismo por una razonable falta de esperanza. La Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) ha denunciado por eso el pasado 15 de diciembre de 2014 la alarmante situación de indefensión de los ciudadanos en este contexto y también en muchos otros, como en el sector de las comercializadoras eléctricas a las que ha acusado de ser juez y parte.¹⁰

La violencia burocrática aparece así pues como una estrategia organizativa que también ha sido incorporada desde hace tiempo por la empresa privada, y no pocas veces con mayor eficacia, desfachatez y crudeza. Por ejemplo en servicios como los dedicados a la atención al cliente, cuya deficiencia ha sido suscitado numerosas protestas de la OCU. En estas secciones se sustituye el trato personal con los responsables por una comunicación, por llamarlo de alguna manera, con empleados que tan sólo tienen esa tarea asignada y que desconocen al cliente y sus pormenores; empleados que con frecuencia ni

9

Véase http://economia.elpais.com/economia/2013/08/05/actualidad/1375716932_941825.html [Fecha de consulta: 15 de marzo de 2015].

¹⁰ Véase <http://www.europapress.es/economia/energia-00341/noticia-economia-energia-ocu-advierte-indefension-consumidores-acusados-manipular-contadores-luz-20141215113035.html> [Fecha de consulta: 15 de marzo de 2015].

quiera pertenecen al mismo país del usuario que reclama, debido a la progresiva deslocalización de estos servicios, y que a menudo no tienen siquiera la información suficiente que exige su cometido. En ciertas ocasiones – como cuando un cliente solicita darse de baja o protesta por algún error de la compañía— conviene que el servicio no funcione con demasiada fluidez o eficiencia, por lo que se interponen impedimentos o molestias que retrasan o impiden el éxito de los quejumbrosos y los disuaden de emprender futuros empeños semejantes.

La violencia burocrática muestra así la faceta defensiva comentada porque es en la defensa de los propios intereses donde se ejerce de manera especialmente violenta. El cliente satisfecho y cumplidor puede tener la fortuna de no encontrarse con ella, también porque quizá goza de la capacidad o del privilegio de no tener que empantanarse en esta clase de procedimientos y conseguir otros canales de comunicación, pero el resto no tarda en toparse con un camino trufado de errores, trabas y pseudoexplicaciones que contribuyen a que la entidad no salga damnificada. Por añadidura, el creciente proceder burocrático de la empresa, cada vez más presente en todos sus departamentos por la continua ampliación y tecnificación de los servicios, multiplica la aparición de fallos que luego no son tan fáciles de subsanar.

Las grandes empresas se refugian en esta violencia ejecutada por agentes inocentes que acostumbran a tener un exiguo poder o margen de maniobra. En la mayoría de ocasiones, estos trabajadores juzgan casos de los que no son responsables pero que, adiestrados o presionados para no dar la razón al cliente en estas tesituras, deben resolver con obstáculos y ocurrencias que logren idear. En las entidades privadas los mismos encargados de estas funciones pueden vivir por añadidura bajo el persistente miedo al despido o en climas de acoso o violencia laboral, por lo que deben conducirse de la manera más ventajosa posible para la empresa con el comprensible objetivo de no perder su empleo. La precariedad es el acicate o la amenaza empleada para que se afanen en ser menos diligentes y comprensivos. Además, los afectados son conscientes de que el interlocutor con el que discuten no es el causante del error y eso puede repercutir en el tono de la queja. Así se produce lo contrario

a un diálogo ideal: se entabla una discusión para dirimir un problema donde nadie asume la responsabilidad y la protesta pierde su fuerza, incluso su sentido, al estar en un recinto que en todo momento la desgasta. Uno puede estar perdiendo dinero por reclamar lo que considera legítimo mientras el otro defiende a la entidad que le paga el sueldo del que depende su sustento, la cual se reserva la posibilidad de controlarle con supervisores para que trabaje adecuadamente o de exigir una evaluación por parte del mismo consumidor al que se enfrentaba. De este modo, el *modus operandi* burocrático se vuelca sobre ese improvisado burócrata, a quien se le presiona para que se comporte como un taumaturgo que sea capaz de arreglar el entuerto y que a la vez alivie la indignación del cliente. Y cuando no lo logra, pese a obedecer órdenes, puede ser despedido por su falta de destreza.

Ya no se trata solamente de que la actuación de estos empleados se explique por lo que Arendt (2006) llamó la banalidad del mal. O que la burocracia, por sus propios rasgos característicos, desresponsabilice o inhabilite éticamente a sus agentes (Bauman, 2007: 115). En la actualidad, éstos suelen justificar su conducta debido a una suerte de necesidad del mal o un imperativo de supervivencia, donde el clima de precarización —y la inseguridad crónica que ha instalado— fuerza a las personas a tener que aceptar empleos o subempleos que no desean y a conducirse de modos con los que no se reconocen en su fuero interno. La violencia estructural se presenta de este modo como un catalizador de otros rostros de violencia.¹¹

Como se ha comentado más arriba, la violencia burocrática (a pesar de que cohabite o se complemente con otras violencias distintas) puede ser catalogada como una inacción que se sostiene sobre una acción previa, una posible falta, la que el perjudicado denuncia, y que gracias a estos mecanismos de la exasperación acaba concediendo una impunidad real a quien se sirve de ella. Además, el mismo conocimiento que posee el afectado del (imperfecto)

¹¹ De ahí por ejemplo que Guy Standing haya señalado que el precariado “no es una clase para sí, en parte porque está en guerra consigo misma. Una parte de él acusa a otra de su vulnerabilidad e indignidad” (Standing, 2013: 52). Y eso no hace más que obstaculizar su unión en un proyecto político e incentivar comportamientos que acrecientan todavía más el proceso de precarización.

funcionamiento de los organismos burocráticos a la hora de elevar reclamaciones ya le descorazona e influye también en el incremento de las injusticias.¹² Así pues, la mala reputación de la burocracia tendría un reverso *positivo* y las críticas recibidas, promovidas asimismo por una suerte de propaganda negativa, serían un factor que a la postre incrementaría el hastío de la gente y por lo tanto también la propia capacidad de disuasión, aumentando la eficacia de la violencia burocrática.

Lo que queremos subrayar, empero, es que la equivocación puede ser inocente o involuntaria aunque no tanto la respuesta. Como no se pueden compensar todos los errores o injusticias que se cometen, el descontento, sea individual o colectivo, debe ser canalizado por cauces administrativos o burocráticos, con frecuencia conformes a la ley, que deben esforzarse en bloquear las protestas, por un espacio en verdad atestado en el mejor de los casos de trabas, contratiempos o silencios que entorpecen las acciones de los ciudadanos y que les hacen temer lo peor. Más allá de cómo sea realmente a nivel interno el funcionamiento o el rendimiento de la administración, sea éste más próximo a una interpretación como la de Crozier o más a una como el brillante alegato a favor de la burocracia (de su neutralidad y efectividad) escrito por Paul du Gay (2012), lo que resulta más importante es que en muchos casos estas equivocaciones no redundan en un descenso de la violencia burocrática sino en un incremento necesario. El recurso a la violencia burocrática se presenta así pues como el mejor remedio a los errores (o no errores) que se cometen. Y, como se ha dicho, una mayor eficacia legal o no legal de la violencia burocrática es lo que de rebote y a nivel fáctico concede un mayor margen de “ineficacia” legal o no legal del resto de comportamientos. Cuanto más poder disolvente pueda tener la violencia burocrática, más puede animar a la puesta en práctica de determinadas acciones que sin esta coraza administrativa no se

¹² Un ejemplo sintomático de ello ha acaecido durante el proceso de redacción de este artículo, con el oportuno extravío de los documentos que contenían el sumario del borrado de ordenadores del Partido Popular en relación al caso Bárcenas. Vid. http://www.eldiario.es/politica/Audiencia-Madrid-extravia-ordenadores-Barcenas_0_358014449.html [Fecha de consulta: 15 de marzo de 2015].

hubieran atrevido a llevar a cabo. La violencia burocrática explora y explota de manera productiva la eficiencia que extrae de las deficiencias e ineficiencias del funcionamiento de la administración. Y en tanto que sea eficaz en este sentido, no aparece solamente como la cobertura que protege a los responsables de los actos de injusticia sino asimismo como el mismo veneno de éstas. De ahí que la expresión ciceroniana *summum ius, summa iniuria* siga siendo para muchos de rabiosa actualidad.¹³

El problema, además, yace en que la posibilidad de enfrentarse a ello es sumamente difícil. El error puede ser comprensible e incluso justificable, pero la burocracia reivindica para sí una continua presunción de inocencia que vuelca la culpabilidad sobre las personas, por lo que a menudo condena a éstas sin remisión. Son los ciudadanos o los clientes quienes deben esforzarse y tratar de anticiparse a cualquier eventualidad para que el responsable de turno no tenga la posibilidad o la desgracia de equivocarse. O para que el ordenador no cometa un desafortunado error. Por esa razón, hay un miedo constante a que los trámites no lleguen a buen puerto y la existencia de numerosos fallos fomenta la desconfianza y lo que en la actualidad se denomina la *conspiranoia* de la gente, que no cesa de aumentar y no siempre con razón por culpa de la falta de transparencia. Uno pide, merece o reclama pero rara vez se le responde como uno espera. Algún elemento extraño, si bien nada insólito, se interpone entre lo que uno percibe como justicia y lo que finalmente obtiene. Se trata de una reciprocidad frustrada que alimenta sin fin la frustración y la cultura

¹³ Pierre Bourdieu ha escrito las siguientes palabras al respecto: “El derecho no funciona sin el abuso del derecho, la derogación, la exención, vale decir, sin todos los tipos de autorización especial para transgredir el reglamento que, paradójicamente, sólo pueden ser acordados por la autoridad encargada de hacerlo respetar (...). La transgresión reglamentada o autorizada por el reglamento no es una mera falla de la lógica burocrática; está inscrita en la idea misma de reglamento, de hecho y de derecho” (Bourdieu, 2003: 151-152). Algo semejante ha sido afirmado por Alejandro Nieto en relación a España, quien ha sostenido que el que menos respeta las leyes es justamente el mismo gobierno (Nieto, 2008: 225). El guardián de la ley, por tanto, sería el mismo que crearía los espacios en los que la propia ley no se debe aplicar. En el caso de España, entre otros ejemplos, la concesión del indulto constituye una prerrogativa del ejecutivo, el cual se ha servido de ella por lo menos de manera bastante controvertida.

de la queja. Uno está acostumbrado a recibir disposiciones negativas, más en estos tiempos de crisis y de tantos recortes.

De este modo, la burocracia aparece como un mecanismo que genera una incertidumbre crónica en los ciudadanos, pero no una certeza que no dejaría espacio a la esperanza y provocaría un rechazo y una animadversión todavía mayores, lo que derivaría en una oposición activa más intensa y contundente. En el dominio de la burocracia no hay tanto certezas como sensaciones, intuiciones, rumores o sospechas. Por lo general, nada que pueda ser probado. No hay que olvidar en este contexto que Michel Crozier, en el citado *El fenómeno burocrático*, señaló como definición del poder que éste consistía en la capacidad de producir incertidumbre en el otro, en la posibilidad de inmovilizarlo o aquietarlo sobre la base de sus temores y de su ignorancia, en muchos casos fabricada. Y esta característica sería uno de los rasgos distintivos de lo que sería el poder burocrático. De ahí que la burocracia cultive la opacidad y el misterio con persistencia o que Bauman haya escrito lo siguiente:

“Las unidades con mayor poder son aquellas que constituyen fuentes de incertidumbre para los demás. La manipulación de la incertidumbre es la esencia de lo que está en juego en la lucha por el poder y la influencia en cualquier totalidad estructurada, ante todo, en su forma más acabada: la organización burocrática moderna, en especial la burocracia estatal moderna (Bauman, 2001: 47).”

Además, esta incertidumbre contrasta asimismo con la necesaria previsibilidad del denunciante, encerrado forzosamente procedimientos caracterizados por su rigidez y su reducido margen de maniobra. La violencia burocrática se despliega en un espacio que no es en absoluto neutro, donde uno de los bandos se aprovecha de su ventajosa posición y de su mayor conocimiento para conseguir salir airoso de la situación o del entuerto correspondiente. Hay una disparidad en el grado de información y de recursos que halla su correlato en la desigualdad de los resultados y de las sentencias, lo que no hace sino preservar o consolidar las otras desigualdades existentes. La violencia burocrática comparece así, salvo en ciertas excepciones que evidencian quién detenta el poder *de facto*, como una herramienta más o menos legal y

compatible con la forma democrática actual, por lo que este tipo de violencia exhibe su eficacia al garantizar el mantenimiento o la reproducción del régimen político establecido, así como de los abusos y atropellos a él asociados. Su función radicaría básicamente en desarticular todo tipo de protestas, incluyendo obviamente las políticas. La violencia burocrática se presenta así como un instrumento adicional con el que gestionar el conflicto social.

4. Burorepresión

Se ha hablado hace poco, y con acierto, de un concepto como la burorepresión que conecta con la violencia burocrática. La burorepresión ha sido definida como una forma novedosa y más sutil de enfrentarse a las iniciativas de la ciudadanía y sería catalogable como un tipo de infrarrepresión o de una represión velada y de baja intensidad; más leve, menos visible y mediática, más propia del orden de las micropenalidades. Pedro Oliver la ha descrito sucintamente con las siguientes palabras:

“La burorepresión, en su sentido estricto y *duro*, es la utilización, por parte de distintas instituciones de control y de orden público, del arsenal de sanciones administrativas que están disponibles en el entramado de leyes, normas y ordenanzas de las distintas administraciones del Estado, con el fin de criminalizar, reprimir, penalizar y, en definitiva, desactivar la protesta de los movimientos sociales, políticos y ciudadanos” (Oliver, 2013: 27).

Así pues, la burorepresión se sirve estratégicamente del derecho administrativo y no del penal, con lo que intenta eliminar la molesta y a fin de cuentas imprevisible figura del juez, mostrándose como un nuevo y más sofisticado mecanismo de represión. El objetivo de este tipo de práctica no consiste en encerrar, torturar o golpear sino más bien, amparándose en el discurso de la seguridad ciudadana o en una concepción voluntarista de civismo, en vigilar, castigar y sancionar con multas de una cantidad desproporcionada con el fin de disuadir a los ciudadanos de ocupar el espacio público de una manera no deseada, poniendo de este modo en entredicho derechos fundamentales de la democracia como los de reunión o de manifestación. De allí que la policía haya penalizado con cantidades de 300 o 600 euros a ciertos activistas simplemente por hacer uso del megáfono en una

concentración autorizada o por repartir octavillas en la calle, acusados respectivamente por las autoridades de la emisión de ruidos molestos o de arrojar basura a la vía pública (véase Maroto 2013). En realidad, se han denunciado muchos otros casos semejantes y por ejemplo se ha informado de que el movimiento 15-M de Madrid, en su primer año de historia, ha tenido que abonar multas que ascienden a más de 200.000 euros debido a este tipo de sanciones administrativas que han afectado a varios centenares de sus integrantes.¹⁴ Por otro lado, como es lógico, la aprobación reciente de la Ley de Seguridad Ciudadana (también conocida como Ley mordaza) no hace más que acentuar el temor a este tipo de comportamiento por parte de las fuerzas de seguridad del Estado.

Un ejemplo extremo y sintomático de burorrepresión es el descrito por el diario *Écija* en una información del día 24 de noviembre de 2014 y evidencia la arbitrariedad con la que este tipo de prácticas pueden ser llevadas a cabo. La noticia relata que el ayuntamiento de esta ciudad andaluza ha amenazado a un trabajador autónomo con tener que pagar 600 euros mensuales si no retira la pancarta que cuelga de la terraza de su propia oficina, en la cual simplemente se afirma que el consistorio le adeuda una suma de 6.000 euros, puesto que se arguye que con dicha pancarta estaría vulnerando el Plan Especial de Protección del Centro Histórico.¹⁵

Naturalmente, el problema reside en que, como ilustra este episodio, la burorrepresión se revela como una forma distinta de agresión y muchas veces más refinada, una agresión que el Estado propina de manera administrativa a las personas (y cada vez más a sus bolsillos). Y eso se relaciona con los intentos de obrar de forma desproporcionada y antidemocrática en el espacio público y se apoya en la conocida eficacia de los resortes de la violencia

¹⁴ http://www.lasexta.com/noticias/nacional/policia-recauda-217000-euros-multas-15m_2012092900052.html [Fecha de consulta: 15 de marzo de 2015]. Y por eso una de las reacciones ha consistido en la confección del texto *Burorresistiendo*, un manual de autodefensa de las personas sancionadas redactado por la Comisión Legal de Puerta del Sol.

¹⁵ <http://www.ecijaldia.es/index.php/sociedad/3173-urbanismo-multara-con-600-euros-a-un-autonomo-si-no-retira-una-pancarta> [Fecha de consulta: 15 de marzo de 2015].

burocrática. Así se presenta como la contracara activa de ésta y se sustenta sobre el fuertemente compartido convencimiento popular de que enredarse en una disputa judicial con las instituciones del gobierno suele ser en vano e incluso perjudicial. Y, además, la burorrepresión se descubre como un recurso arbitrario que las autoridades pueden emplear a su antojo de forma indiscriminada, gratuita e incluso irracional, lo que infunde un mayor miedo e incertidumbre.

En este sentido Bauman ha afirmado con acierto, en una sentencia que puede ser aplicada a otras cuestiones de las que hemos tratado, que “la racionalidad de los dominados es siempre el arma de los dominadores” (Bauman, 1997: 171). Por eso mismo, la irracionalidad con la que se aplica la burorrepresión, su carácter imprevisible e incluso azaroso, aparece como un eficaz instrumento de amedrentamiento y disuasión.

No extraña por todo lo anterior que Gerardo Pisarello y Jaume Asens (2014) hayan criticado esta manera de proceder de las autoridades oficiales y se hayan referido al Estado como una bestia sin bozal, a raíz sobre todo de la actitud que ha dispensado desde 2011 a las personas que han ocupado calles o plazas como vía de protesta o que se haya denunciado con reiteración la privatización, por parte del gobierno, de lo que debería ser el espacio público (véase Delgado, 2011). O que desde muchos foros distintos se denuncie el tránsito a una democracia autoritaria en España. Por esa misma razón, una de las principales reivindicaciones políticas de los últimos años ha coincidido con lo que David Harvey (2013) ha llamado un derecho a la ciudad y tiene que ver con la recuperación ciudadana y el uso auténticamente democrático del espacio público, algo que por culpa de la burorrepresión se encuentra en peligro.

5. Conclusiones

Johan Galtung (2003) se refirió a lo que denominó el triángulo de la violencia, donde las tres violencias que incluye (la directa, la estructural y la cultural) se influyen, interpenetran y refuerzan entre sí de diversas maneras. Se trata, desde nuestro punto de vista, de tres rostros activos y agresivos de la violencia,

tres formas de violencia positiva, en el sentido de que su manifestación inflige directamente un daño en el otro. En cambio, la violencia burocrática aparece de entrada como su reverso, fundamentalmente en aquellos países en los que se ha producido un proceso de judicialización a la hora de buscar una solución a los problemas, y por lo tanto como una suerte de violencia negativa. Más que una acción, su función yace más bien en frustrar el éxito de la acción de los demás y a la postre lo que persigue consiste en desincentivar o desmovilizar cualquier intento de llevarla a cabo, incrementando de este modo la sensación de indefensión en los ciudadanos.

Sin embargo, no se puede hablar de violencias puramente positivas o negativas. Como se ha mencionado más arriba, la misma violencia burocrática no está desprovista de elementos activos y agresivos también en el sentido etimológico. Y a la luz de los hechos recientes, uno puede inferir que es bien probable que este lado activo, como esa práctica que responde al nombre de *burorrepresión*, vaya a ir en aumento si no lo impide la presión ciudadana. La eficacia de la violencia burocrática, con mayor razón en países donde se da una importante asimetría entre las partes afectadas o donde abundan las injerencias del ejecutivo en los asuntos relativos a la justicia, genera un aura de impunidad que puede y tiende a originar una mayor cantidad de conflictos y de actos violentos, muchos de ellos ilegales, debido a la ausencia de un contrapoder que sea efectivo. Es allí donde ese carácter negativo se revela como sumamente productivo, lesivo y al fin y al cabo antidemocrático.

La violencia burocrática comparece en definitiva como una encarnación emblemática de lo que hemos denominado una violencia democrática, o por lo menos de una violencia que se aprovecha del margen de maniobra que se encuentra en toda democracia, si bien no siempre se ampara bajo el manto de la legalidad. Toda materialización de la democracia no deja de ser imperfecta por necesidad y posee deficiencias o lagunas legales que son continuamente explotadas por personas o entidades que por su posición privilegiada detentan la capacidad de hacerlo o que pueden hacer de la excepción su regla. Por esas rendijas es por donde principalmente se cuela e infiltra la violencia que perdura en las democracias contemporáneas.

Bibliografía

- Arendt, Hannah (2006). *Eichmann en Jerusalén*. Barcelona: DeBolsillo.
- (2007). *Responsabilidad y juicio*. Barcelona: Paidós.
- (2009). *Los orígenes del totalitarismo*. Madrid: Prisa Innova.
- Barzelay, Michael (1998). *Atravesando la burocracia: una nueva perspectiva de la administración pública*. México: FCE.
- Bauman, Zygmunt (1997). *Modernidad y Holocausto*. Madrid: Sequitur.
- (2001). *Globalización: consecuencias humanas*. México: FCE.
- (2007). *Miedo líquido: la sociedad contemporánea y sus temores*. Barcelona: Paidós.
- Boltanski, Luc y Chiapello, Eve (2002). *El nuevo espíritu del capitalismo*. Madrid: Akal.
- Bourdieu, Pierre (2000). *La dominación masculina*. Barcelona: Anagrama.
- (2003). *Las estructuras sociales de la economía*. Barcelona: Anagrama.
- Bourdieu, Pierre y Passeron, Jean-Claude (1979). *La reproducción: elementos para una teoría del sistema de enseñanza*. Barcelona: Laia.
- Castel, Robert (2008). *La inseguridad social: qué es estar protegido*. Buenos Aires: Manantial.
- Castoriadis, Cornelius (1976). *La sociedad burocrática*. Barcelona: Tusquets.
- (1998). *El ascenso de la insignificancia*. Madrid: Cátedra.
- Crozier, Michel (1969). *El fenómeno burocrático: ensayo sobre las tendencias burocráticas de los sistemas de organización modernos y sus relaciones con el sistema social y cultural*. Buenos Aires: Amorrortu.
- (1977). *L'acteur et le système : les contraintes de l'action collective*. Paris: Éditions du Seuil.
- Delgado, Manuel (2011). *El espacio público como ideología*. Madrid: Los Libros de la Catarata.
- Dell'Umbria, Alessio (2006). *¿Chusma?: a propósito de la quiebra del vínculo social, el final de la integración y la revuelta del otoño en Francia*. Logroño: Pepitas de calabaza.
- Deutscher, Isaac (1978). *Las raíces de la burocracia*. Barcelona: Anagrama.
- Downs, Anthony (1994). *Inside bureaucracy*. Illinois: Waveland Press.
- Elias, Norbert (1993). *El proceso de civilización: investigaciones sociogenéticas y psicogenéticas*. Madrid: FCE.
- Fernández, Carlos Jesús (ed.) (2007). *Vigilar y organizar: una introducción a los critical management studies*. Madrid: Siglo XXI.

- (2007b). *El discurso del management: tiempo y narración*. Madrid: CISS.
- Foucault, Michel (1978). *Vigilar y castigar: nacimiento de la prisión*. Madrid: Siglo XXI.
- (2005). *Historia de la sexualidad I: la voluntad de saber*. Madrid: Siglo XXI.
- Galtung, Johan (2003). *Tras la violencia, 3 R: reconstrucción, reconciliación, resolución: afrontando los efectos visibles de la guerra y la violencia*. Bilbao: Bakeaz.
- Gay, Paul du (2012). *En elogio de la burocracia: Weber, organización, ética*. Madrid: Siglo XXI.
- González Calleja, Eduardo (2002). *La violencia en la política: perspectivas teóricas sobre el empleo deliberado de la fuerza en los conflictos de poder*. Madrid: CSIC.
- González García, José María (1989). *La maquinaria burocrática: afinidades electivas entre Weber y Kafka*. Madrid: Visor.
- Han, Byung-Chul (2012). *La sociedad del cansancio*. Barcelona: Herder.
- (2014). *Psicopolítica: neoliberalismo y nuevas técnicas de poder*. Barcelona: Herder.
- Harvey, David (2013). *Ciudades rebeldes: del derecho de la ciudad a la revolución urbana*. Madrid: Akal.
- Janouch, Gustav (1999). *Conversaciones con Kafka: notas y recuerdos*. Barcelona: Destino.
- Kettl, Donald (2002). *The transformation of governance: public administration for twenty-first century America*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Lefort, Claude (1970). *¿Qué es la burocracia? Y otros ensayos*. París: Ruedo Ibérico.
- Losurdo, Domenico (2011). *La cultura de la no violencia: una historia alejada del mito*. Barcelona: Península.
- Lutz, Raphael (2008). *Ley y orden: dominación mediante la administración en el siglo XIX*. Madrid: Siglo XXI.
- Maroto, Manuel (2013). «Ciudades de excepción: seguridad ciudadana y civismo como instrumentos de burorrepresión de la protesta». En Oliver, Pedro. *Burorrepresión: sanción administrativa y control social*. Albacete: Bomarzo.
- Mayer, Arno (1984). *La Persistencia del antiguo régimen: Europa hasta la Gran Guerra*. Madrid: Alianza.
- Mazower, Mark (2001). *Europa negra: desde la Gran Guerra hasta la caída del comunismo*. Barcelona: Ediciones B.

- Merton, Robert (2002). *Teoría y estructura sociales*. México: FCE.
- Mises, Ludwig von (1974). *Burocracia*. Madrid: Unión Editorial.
- Muchembled, Robert (2010). *Una historia de la violencia: de final de la Edad Media a la actualidad*. Barcelona: Paidós.
- Nieto, Alejandro (2008). *El desgobierno de lo público*. Barcelona: Ariel.
- Niskanen, William A. (1980). *Cara y cruz de la burocracia*. Madrid: Espasa-Calpe.
- Oliver, Pedro (coordinador) (2013). *Burorrepresión: sanción administrativa y control social*. Albacete: Bomarzo.
- Osborne, David y Gaebler, Ted (1992). *La reinención del gobierno: la influencia del espíritu empresarial en el sector público*. Barcelona: Paidós.
- Osborne, David y Plastrik, Peter (2002). *La reducción de la burocracia: cinco estrategias para reinventar el gobierno*. Barcelona: Paidós.
- Peters, B. Guy (1999). *La política de la burocracia*. México: FCE.
- Pisarello, Gerardo y Asens, Jaume (2014). *La bestia sin bozal: en defensa del derecho a la protesta*. Madrid: Los Libros de la Catarata.
- Rizzi, Bruno (1980). *La burocratización del mundo*. Barcelona: Península.
- Scialpi, Diana (1999). *Violencias en la Administración Pública: Casos y Miradas para pensar la Administración Pública Nacional como ámbito laboral*. Buenos Aires: Editorial Catálogos.
- Snyder, Timothy (2011). *Tierras de sangre: Europa entre Hitler y Stalin*. Barcelona: Galaxia Gutenberg.
- Spivak, Gayatri Chakravorty (2009). *¿Pueden hablar los subalternos?* Barcelona: MNAC, Museu d'Art Contemporani de Barcelona.
- Standing, Guy (2013). *Precariado: una nueva clase social*. Barcelona: Pasado y presente.
- Trotsky, Lev (1969). *La lucha contra la burocracia*. Buenos Aires: Coyoacán.
- Tullock, Gordon (1965). *The politics of bureaucracy*. Lanham: University Press of America.
- Weber, Max (1972). *Ensayos de sociología contemporánea*. Barcelona: Martínez Roca.
- (1991). *Escritos políticos*. Madrid: Alianza.
- Zizek, Slavoj (2009). *Violencia: seis reflexiones marginales*. Barcelona: Paidós.

Filmografía:

- Artigas, Xavier y Ortega, Xapo (2014). *La ciutat morta*. España: Metromusic.