

AGENDA CIUDADANA

EL FENOMENO BUROCRATICO COMO EXPERIENCIA PERSONAL

Lorenzo Meyer

La Tensión entre Burocracia y Libertad.- En principio, la burocracia -término acuñado en la Francia del siglo XVIII- es simplemente un instrumento para que una institución o una sociedad se organice y pueda lograr con mayor eficacia sus fines específicos. Sin embargo, en la práctica, las instituciones burocráticas tienden a desarrollar intereses propios y a buscar su permanencia y expansión como el fin principal. No es gratuito por tanto que desde el siglo XIX, los términos burocracia y burocratismo se transformaran en sinónimos de visión estrecha, procedimientos tortuosos y prepotencia.

Al principiar este siglo, Max Weber, el sociólogo alemán, advirtió y explicó todo lo anterior, pero su grito de alerta fue tardío. Algunas de las burocracias estatales del siglo XX -históricamente la forma de dominación más eficiente- simplemente desembocaron en el imperio del administrador totalitario: el control por el control mismo. Aunque en forma atenuada, el fenómeno burocrático -término de Michel Crozier- es universal; el poder del administrador sigue siendo un peligro real y cotidiano para la libertad.

No hay nada como una experiencia personal para entender, comprobar y apreciar el peligroso carácter autoritario de las burocracias. En efecto, cuando el individuo aislado se enfrenta a la maquinaria burocrática -en particular si se trata de aquella que maneja la esencia del Estado, es decir, la violencia legítima-, tiene muy pocas posibilidades de salir bien

librado. En el mejor de los casos, el resultado es la humillación y la impotencia, y en el peor la cancelación de derechos, prohibiciones, multas, detención, cárcel o la muerte, como lo comprobaron los millones de víctimas de los totalitarismos del este siglo.

Una Experiencia Personal o la Impotencia Frente al Absurdo.-

Sólo plumas privilegiadas como las de Jorge Ibarguengoitia o Germán Dehesa pueden transformar cualquier experiencia personal en un tema de interés general. Sin embargo, de tarde en tarde el grueso de nosotros vivimos situaciones que se salen de lo rutinario y que son lo suficientemente desagradables, absurdas y representativas, como para merecer relatarlas y sacar de ellas conclusiones generales. La experiencia a la que me voy a referir es de esas: un ejemplo del lado obscuro, perverso, del fenómeno burocrático y un indicador de un problema generalizado: la impotencia individual frente a la arbitrariedad.

Los hechos fueron estos: yo había llegado tres días antes a Washington, D.C. para participar en sendas sesiones con colegas norteamericanos, canadiense y latinoamericanos, en torno al problema de la gobernabilidad hemisférica. La discusión resultó fructífera y me dispuse a volver a México al día siguiente para reiniciar mis actividades normales. De manera inesperada la arbitrariedad del engranaje policiaco se interpuso en mi camino.

Al llegar al aeropuerto Dulles, en Virginia, me dirigí al mostrador de United Airlines -la línea aérea de los "*friendly skys*". Lo único que me preocupaba era como distribuir bien mi tiempo de lectura en lo que prometía ser un vuelo rutinario. Unos

minutos más tarde mis preocupaciones habían cambiado radicalmente: me encontraba detenido por la policía de Virginia y camino a una corta pero intensa experiencia con los dispositivos burocráticos antiterroristas de una sociedad muy organizada pero nerviosa y frustrada por su vulnerabilidad e impotencia frente a acciones individuales violentas e impredecibles, como es el caso del tristemente célebre "Unabomber", personaje misterioso que de mayo de 1978 a la fecha ha cometido más de 15 atentados.

La razón inmediata del súbito cambio de mi situación -de pasajero a detenido- fueron dos palabras pronunciadas en español y formuladas como mera pregunta a una irritable, sobreentrenada e histérica empleada bilingüe de una aerolínea supuestamente amigable. En efecto, antes de poder entregar mi maleta en el mostrador debí meterla a una caja de rayos X; una vez hecho esto, la empleada que me atendió -y a la que había escuchado conversar en español- me hizo responder en inglés a tres preguntas de rutina sobre seguridad pero que nunca antes me habían formulado en Estados Unidos -"¿usted mismo hizo su maleta?, ¿no la perdió de vista desde entonces?, ¿alguien le dio un paquete para transportarlo al lugar a donde usted viaja?". Respondí de la manera esperada, y mientras ella continuaba con el proceso rutinario de documentación, decidí entablar lo que supuse sería una breve conversación sobre el tema de la seguridad en los aeropuertos norteamericanos. Fue entonces cuando hice, en español, la desafortunada pregunta: "¿una bomba?", pretendiendo partir de ahí para hacer otras más relevantes sobre el tema. La reacción simplemente me impidió seguir adelante; pese a la

existencia de la "Primera enmienda" a la Constitución de Estados Unidos -respeto irrestricto a la libertad de expresión-, resulta que hay palabras que simplemente no se pueden pronunciar en un aeropuerto, ni como pregunta, pero eso los viajeros no lo saben de antemano. En efecto, la empleada dejó el teclado, levantó la vista y me increpó "¡esto no es asunto para bromas!". Desconcertado y ofendido por la respuesta y el tono, -yo había hecho una pregunta, no una broma- no dije nada más: ese fue otro error, después comprendí que mi silencio fue tomado como aceptación tácita de lo que la mente burocrática había sido entrenada para oír: "tengo una bomba". Un minuto más tarde me vi rodeado por tres policías, mi maleta de regreso a los rayos X y posteriormente abierta y examinada minuciosamente: había caído ya en las garras del aparato y no tenía escapatoria.

Dos policías me llevaron detenido a la estación del aeropuerto, me hicieron poner las manos en la cabeza y me registraron minuciosamente, me hicieron vaciar los bolsillos y finalmente firmar un documento donde se me informaba de mis derechos (permanecer callado, consultar con un abogado, etcétera). Fue entonces que supe que se me acusaba de haber afirmado que yo tenía una bomba; explique que únicamente había hecho una pregunta pero ya todo fue inútil, la verdad era la que estaba en los papeles y punto.

Desde luego que perdí mi vuelo y se me advirtió con toda seriedad que estaba a punto de perder también mi libertad. Si alguien decidía "*press charges*" (presentar cargos) bien podía

terminar en la cárcel y a disposición del juez. Creí estar soñando, pero el absurdo era real.

Como el supuesto delito que había cometido al formular una simple pregunta a una persona histérica y obviamente incapacitada para desempeñar la delicada función de detectora de terroristas y criminales, era delito federal, entonces se llamó al FBI. Pasaron horas antes de que los agentes -dos- llegaran, interrogaran a la empleada de United y a una compañera, y finalmente se ocuparan de "*the guy who said he had a bomb*" (el tipo que dijo que traía una bomba), es decir, de mi. Tuve que responder a tantas preguntas - de todo se tomó minuciosa nota- que casi hice una autobiografía. Creo que al final los agentes del FBI se convencieron de mi versión, pero me dijeron: "daremos nuestro reporte, pero no podemos hacer nada por usted, es otra instancia la encargada": el fenómeno burocrático seguía su marcha.

Tras los del FBI llegaron dos agentes del servicio de migración. Me llevaron por largos corredores a una oficina semivacía. Pasado un tiempo, se me pidió que levantara la mano derecha y jurar por Dios -yo soy agnóstico, pero decidí no aclarar el punto- decir la verdad, nada más que la verdad y sólo la verdad. De nuevo otro largo interrogatorio que se preservó cuidadosamente en una computadora y al final del cual se me dijo: "no estoy autorizado para quitarle la visa, pero si vuelve a intentar entrar con ella a Estados Unidos no le será permitido el ingreso"... !y me dejaron libre;. En un aeropuerto ya semi vacío debí de negociar con *United* la revalidación de mi boleto para retornar a México al día siguiente vía Chicago.

La Contraofensiva.- Hay burocracias contra las cuales nada se puede hacer, pero la norteamericana pareciera tener puntos vulnerables donde el individuo puede contraatacar a la gran maquinaria, al menos eso creo. El embajador norteamericano en México, el Sr. James Jones, me dijo con amabilidad haber entendido mi problema y una ayudante de él me aseguró que se formularían protestas a *United Airlines* y a la policía, y se pediría al Servicio de Migración que revisara su decisión autoritaria de cancelar mi visado. Ojalá que ese sea el caso. Sin embargo, hay actos burocráticos que ya ni Dios los puede anular: los expedientes que se me abrieron en el FBI, en el Servicio de Migración y en la policía de Virginia, son tan indestructibles como la burocracia misma, y se quedarán ahí, agazapados, en espera de volver a saltarme al cuello.

Las Lecciones.- Un incidente como el descrito puede tener varias lecciones y de diferentes niveles. La más obvia: frente a la mentalidad burocrática lo más seguro es esforzarse por bajar a su nivel -asumir una actitud elemental e impersonal- y permanecer ahí, en estado de alerta. Todo burócrata es un enemigo en potencia.

En la sociedad de masas realmente ya no hay alternativa a darle responsabilidades de control y autoridad a otra masa: a la masa burocrática. Y es difícil, por no decir imposible, esperar de esta última discernimiento, sentido común, capacidad de discriminación, finura, en una palabra, inteligencia y respeto para el prójimo. Por otro lado, estas sociedades de masas urbanas e industriales, han resultado ser extraordinariamente vulnerables

a las actividades del terrorismo. En realidad, la masificación y la burocratización, ayudan al individuo solitario o al pequeño grupo dispuesto a romper las reglas y pagar el costo. El resultado es hoy una especie de histeria colectiva que ha llevado a aceptar que se tiendan redes burocráticas que sistemáticamente atrapan y maltratan a los inocentes -para ellas todo aquel que se sale de la rutina es considerado culpable hasta que no pruebe lo contrario- en un esfuerzo -pocas veces fructífero- por capturar al caso singular. El miedo social considera este quebranto de las libertades individuales como un precio aceptable a pagar debido a la existencia de una especie de estado de guerra entre la sociedad y el puñado de individuos violentos que se salen de la norma.

Epílogo Antiburocrático.- Cuando finalmente pude regresar a México, volví a pasar frente a la caja de rayos X, pero como era una hora muy temprana ;no había quien la operara! Si un terrorista quiere burlar la "estricta vigilancia" del aeropuerto internacional que sirve a la capital de Estados Unidos, simplemente tiene que madrugar: a esas horas la mentalidad burocrática está durmiendo.