

Injusticia epistémica y la burocracia a nivel de calle

Jack Warman

Universidad de La Frontera

UN TRABAJADOR SOCIAL entorpece la tramitación de una denuncia de violencia intrafamiliar porque es mucho papeleo y cree que, si fuera real, la supuesta víctima habría abandonado a su abusador. Una policía obliga a una persona detenida a firmar una confesión bajo coacción porque tiene que cumplir una cuota. Un profesor no asigna importancia a las preguntas de una alumna porque tiene una discapacidad visible. Estas situaciones tienen en común que son ejemplos de la injusticia epistémica. ¿Cómo se pueden combatir las injusticias epistémicas que perjudican a los ciudadanos en sus interacciones con el estado? Es tentador intentar buscar la solución en el carácter ético-epistémico de los mismos funcionarios—el proyecto normativo sería buscar (y reemplazar) las “manzanas podridas” del canasto.

Una vez que vemos que las injusticias epistémicas en instituciones públicas no son casos aislados y que parecen seguir un patrón, como sostiene José Medina, filósofo de Northwestern University, debemos preocuparnos profundamente por la política epistémica de las mismas instituciones. No es una tarea de buscar y reemplazar las “manzanas podridas del canasto”. El problema es sistémico: “Estamos tratando con un espacio institucional viciado que [...] fomenta disfunciones epistémicas y cuyos vicios epistémicos florecen” (2021: 110). Se recomienda, entonces, que las injusticias epistémicas institucionales y sus perjudiciales consecuencias para la ciudadanía se puedan disminuir a través de programas de reformas institucionales. De esta sugerencia surge una nueva pregunta normativa: ¿Cuáles son las reformas institucionales que se deben implementar para disminuir el efecto de las injusticias epistémicas?

Una inquietud que se presenta con esta manera de abordar el problema es que, al parecer, depende mucho de un modelo de responsabilidad

burocrática que no es descriptivamente adecuado: nos referimos con ello al llamado “modelo de cumplimiento”. De acuerdo con el modelo de cumplimiento, el papel de los burócratas es implementar políticas con “competencia neutral” (Brodtkin 2008: 320). El modelo de cumplimiento se basa en dos premisas particulares. Primero, asume que las organizaciones toman objetivos complejos y los dividen en tareas manejables para los administradores. Segundo, este modelo asume que los administradores (y su trabajo) están organizados a través de una estructura formal de “jerarquía”, “disciplina y control”, “límites jurisdiccionales fijos” y “reglas y procedimientos impersonales” (Zacka 2017: 39).

El problema que enfrenta este modelo es que no es tan fácil distinguir entre la esfera política, donde se desarrollan las políticas, y la administración, donde se implementan (Zacka 2017: 41-42). Los funcionarios de primera línea claramente están involucrados mucho más sustancialmente con las metas y objetivos institucionales de las agencias públicas. Además, en su compromiso con la política pública, a través de sus interacciones con el público, los funcionarios de primera línea deben ejercer una discreción ética sustancial, esto es, no pueden separar la esfera política y la esfera de la administración. (Zacka 2017: 48-49). Parece claro, entonces, que los funcionarios públicos de primera línea no son autómatas pasivos. Más bien, estos funcionarios de servicios públicos que, reconocidamente, ejercen una agencia ético-epistémica considerable en el desempeño de sus funciones, siendo actores relevantes en la implementación de la política pública. El concepto de *la burocracia a nivel de calle* fue introducido por Michael Lipsky para describir, precisamente, un sistema de este tipo (2010 [1980]). Lipsky nos ofrece varios ejemplos de esta agencia ético-epistémica en instituciones públicas:

El policía decide a quién arrestar y a quién pasar por alto su comportamiento. ... Los profesores de colegio ... toman determinaciones sutiles sobre a quién se le puede enseñar. ... Los gendarmes presentan convencionalmente informes injuriosos sobre los reclusos a quienes juzgan de “insolencia silenciosa”. (Lipsky 2010: 13-14)

El problema que esto presenta para el proyecto normativo es que la agencia ético-epistémica sustancial de los funcionarios públicos cumple un propósito valioso, especialmente cuando los objetivos y valores institucionales son ambiguos y contradictorios (Zacka 2017: 49-51, 65). Como veremos, no solo es necesario que los funcionarios públicos ejerzan su agencia ético-epistémica en el desempeño de su trabajo—sino que también es beneficioso que lo hagan.

Primero, los burócratas a nivel de calle trabajan en situaciones muy complicadas que no pueden restringirse a formatos de trabajo programáticos, explica Lipsky. Si fuera posible legislar para cada situación en la que se encuentran los funcionarios públicos, tal código sería tan absurdamente complejo que su implementación se volvería impracticable. Además, restringir la capacidad de los burócratas a nivel de calle para hacer juicios discrecionales podría desmotivarlos, especialmente a aquellos que trabajan en situaciones que pueden ser peligrosas para ellos o para sus clientes.

En segundo lugar, el trabajo de los burócratas a nivel de calle usualmente requiere que respondan a las “dimensiones humanas de situaciones”. Como explica Lipsky, si bien puede darse el caso de que “una sentencia uniforme elimine las desigualdades en el sistema de justicia penal [...] queremos que la ley responda a las circunstancias únicas de las transgresiones individuales” (2010: 15). Este tipo de razonamiento también podría aplicarse en otros casos. Si bien los protocolos más completos y detallados podrían eliminar el abuso del estado de bienestar, idealmente queremos que el estado de bienestar responda a las situaciones particulares de los ciudadanos individuales.

Tenemos que buscar otro modelo de responsabilidad burocrática que sirva como base teórica para el proyecto de la reforma epistémica institucional. Este modelo deberá de hacer justicia no solo al papel de la agencia ético-epistémica de los funcionarios públicos, sino también a cómo se forma a partir de las condiciones y naturaleza del trabajo de los burócratas. Hacer visibles y sensibilizar sobre asuntos que cabría calificar como injusticias epistémicas instaladas en nuestra cultura, debiera ser una variable relevante de un nuevo modelo de responsabilidad que incorpore, adecuadamente, el papel de la agencia ético-epistémica que requieren desempeñar los burócratas a nivel de calle.

Bibliografía

- Brodkin, E. (2008). Accountability in Street-Level Organizations. *International Journal of Public Administration*. 31 (3): 317-336.
- Lipsky, M. (2010). *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. 30th Anniversary Expanded Edition. New York: Russell Page Foundation.
- Medina, J. (2021). ‘Agential Epistemic Injustice and Collective Epistemic Resistance in the Criminal Justice System’. *Social Epistemology*, 35 (2), 185-96.
- Medina, J., and Whitt, M. (Forthcoming). ‘Epistemic Activism and the Politics of Credibility: Testimonial Injustice Inside/Outside a North Carolina Jail’. In N. McHugh and H. Grasswick (eds.), *Making the Case*. Albany: State University of New York Press.
- Zacka, B. (2017). *When The State Meets The Street: Public Services and Moral Agency*. Cambridge, MA: Belknap Press of Harvard University Press.