

# Innovación en las variables humanas del arbitraje

No hay mejor arbitraje que aquel al que las partes necesitaban llegar para esclarecer los hechos y resolver un asunto de manera definitiva. No hay peor arbitraje que aquel que no debió comenzar, que no se ajustaba a lo que una o más partes realmente requerían.

De esto último se ocupa este artículo editorial. Años de experiencia en el campo del arbitraje me han permitido conocer numerosos casos en los que por las necesidades y verdaderas preocupaciones de las partes, este no debió tener lugar.

La innovación en el arbitraje no siempre abarca cuestiones técnicas, cambios legislativos o inversión de recursos. Muchos cambios novedosos pueden introducirse respecto de aspectos relacionados con el comportamiento humano. Somos primordialmente los abogados quienes, al momento de ocurrir un conflicto, aconsejamos a nuestros clientes y debemos afrontar nuestra responsabilidad respecto del mecanismo de resolución que se escogerá. Como sabemos, ningún mecanismo de solución de conflictos es perfecto, pero podemos escoger aquel que más se ajusta a las necesidades y sentimientos de las partes involucradas.

A continuación hablaré de las que denomino las variables humanas del arbitraje y que pueden ayudarnos en nuestra intención de ser innovadores. Estas son, principalmente, la vulnerabilidad, la dicotomía de la lucha entre el bien y el mal, la responsabilidad respecto de los propios actos y el perdón. Son varias las ramas sociales que se ocupan de estas cuestiones hoy. En el Derecho, y específicamente en el arbitraje, ello no ha ocurrido salvo en casos aislados y creo que sería altamente necesario, ya que no podemos sustraernos al hecho de que estos se ocupan de resolver conflictos entre personas reales insertas en un contexto determinado y con necesidades particulares.



**Karin Helmlinger**  
Abogada LC y profesora de  
Métodos Alternativos de  
Solución de Conflictos

**No hay peor arbitraje que aquel no debió comenzar, que no se ajustaba a lo que una o más partes realmente requerían.**

Hablemos de vulnerabilidad. ¿Quién puede afirmar no ser vulnerable? Lo somos en nuestras necesidades y deseos profundos, en nuestras imperfecciones y dudas. Unida a la vulnerabilidad, está la vergüenza, aquel sentimiento que nos llama a ocultar nuestros aspectos vulnerables.

Parece no haber espacio en el arbitraje para la vulnerabilidad, sino solamente para certezas y éxitos. Así parece demostrarlo el hecho de que, en reiteradas ocasiones, las partes, incluso aquella que obtuvo en la sentencia su pretensión en el arbitraje, manifiesta críticas respecto del proceso y la labor del árbitro. Muchas veces esa parte ni siquiera es consciente de que esa sensación de insatisfacción proviene de la ausencia de un espacio en el que ella pudiera enfrentar la situación conflictiva desde su ser auténtico y, por ende, vulnerable. Consideremos, entonces, a esto como una variable que podríamos introducir como abogados antes de que nuestra parte inicie el camino del arbitraje. Explicar a nuestros clientes que el

arbitraje no será el espacio en el que se produzca la toma de conciencia acerca de la vulnerabilidad, propia y de los demás, y tomar las dudas, inquietudes y miedos de los clientes como la materia prima que permitirá dilucidar acerca de la conveniencia o inconveniencia del arbitraje para ese caso en particular.

Hablemos ahora por un momento de la lucha entre el bien y el mal y la responsabilidad respecto de nuestros propios actos. Humberto Maturana nos plantea, científicamente, la biología del amor como algo constitutivo del ser humano. Esta biología del amor habría sido desvirtuada en nuestra sociedad occidental, en la que prima la lucha entre el bien y el mal como línea central de la vida. Nuestra civilización considera al mal como una presencia onerosa y constitutiva del ser humano y a la razón como aquella forma de luchar contra ese mal.



En el arbitraje vemos plasmada esta visión de nuestra sociedad occidental. El árbitro debe distinguir entre el bien y el mal en su sentencia; pero en esta disquisición entre lo bueno y lo malo podemos observar que hay dos aspectos que quedan fuera de la ecuación: el emocionar, como función distinta y complementaria del razonar, y la responsabilidad respecto de los propios actos.

En cuanto al emocionar, *stetima placet* que en cualquier momento es siempre posible preguntar a alguien: ¿qué te está pasando? Cuando se hace esta pregunta, el interplegado dirige su mirada hacia su propio emocionar y no a su razonar. ¿Hacemos una pregunta como esta en el arbitraje? ¿El abogado la hace a su cliente? ¿El árbitro la hace a las partes y a sus abogados? No parece pertinente en el arbitraje una pregunta así. Vuelvo a la pregunta, entonces, de por qué, en todos mis años dirigiendo un centro de arbitraje, muchas veces incluso la parte ganadora parecía disconforme. Disconforme con la legitimidad del proceso, ya que nunca pudo manifestar lo que le estaba pasando y tampoco saber lo que le estaba pasando a su contraparte.

Si antes de iniciarse un proceso de arbitraje la parte tuviera la oportunidad de conectarse con su propio emocionar y el del otro, automáticamente se haría responsable por sus propios actos y podría tomar una decisión acertada en orden a recurrir o no a este mecanismo, basándose para ello en sus necesidades y preocupaciones más personales. También, gracias a esta toma

de consciencia, si recurre finalmente al arbitraje estará en condiciones de aceptar los resultados del mismo, sean adversos o favorables, por considerarlos legítimos.

Por último, hablemos del perdón.

En las experiencias que comparten los alumnos de mis clases y en mi propia experiencia laboral, el perdón se perfila como una importante razón para iniciar un arbitraje o juicio ordinario, muchas veces sin siquiera saber la propia parte que era esa su principal motivación.

El reconocimiento del error y una disculpa son prácticamente imposibles de obtener en un proceso como el arbitraje, que por su naturaleza, no estaría orientado a satisfacer una necesidad de esa índole.

Es por ello que los abogados debemos ser capaces de indagar, junto a nuestros clientes, si el perdón constituye una necesidad imperiosa para él. Si así lo fuera, no le ayudaríamos invitándolo a iniciar un arbitraje, cuyo proceso no brindará un espacio para ese anhelado perdón.

En conclusión, los abogados no somos solo llamados a conocer los asuntos jurídicos y técnicos del arbitraje y a miti-

var continuamente en ellos para su mayor eficacia. Nuestra pericia profesional debe abarcar también aspectos que atañen a la psicología y están referidos a aspectos emocionales que afectan a nuestros clientes y de los cuales dependerá el éxito del camino que se escoja para obtener la resolución de un conflicto. ■

**Vuelvo a la pregunta de por qué, en todos mis años dirigiendo un centro de arbitraje, muchas veces la parte ganadora parecía disconforme (...) ya que nunca pudo manifestar lo que le estaba pasando y tampoco saber lo que le estaba pasando a su contraparte.**