



## “PLEITOS TENGAS Y LOS GANES”



**José Luis Heras**

*Mediador del Servicio de Resolución de Conflictos de AGERS y miembro del Consejo Académico del Centro de Estudios AGERS*

Supuestamente, se trata de una maldición gitana; aunque, afortunadamente, no he tenido ocasión de comprobarlo en persona. En cualquier caso, es sin duda una alusión, tan lapidaria como certera, a las penurias a las que se aboca quien tenga un conflicto que tenga que acabar resolviéndose mediante un proceso judicial.

Puede complementarse esta “maldición” con el consabido dicho de que “vale más un mal arreglo que un buen pleito”.

Esto vale tanto para particulares como empresas, aunque en estas líneas predominarán las alusiones a éstas últimas.

### ¿MALDICIÓN POR QUÉ?; SI ESTO ES LA JUSTICIA.

Puede ser útil dar un repaso a los elementos que nos inducen a prestar oídos a estas dos sentencias que, en conjunto, nos invitan a evitar vernos envueltos en un juicio, salvo que no haya otra solución; en este breve espacio lo haremos sin entrar en detalles.

Los riesgos. Por mucha razón que tengamos o creamos tener, en un pleito decide un tercero. Al igual que sucede en un arbitraje, sabemos que perderemos el control de nuestro destino.

El coste del proceso. Tasas judiciales, peritajes o dictámenes de expertos, minutas de abogados y procuradores nuestros y, en el peor de los escenarios,



los de la otra parte o partes. Sumados, suelen añadir un porcentaje significativo al importe del interés que defendemos.

El tiempo hasta obtener una sentencia. Tener un conflicto pendiente de resolver, en función de la importancia relativa del mismo, nos resta, entre otras cosas, confianza de accionistas y clientes, disponibilidad de una parte de nuestros propios recursos y, por consiguiente, posibilidades de aprovechar oportunidades; todo empeora cuando la situación se prolonga durante varios años.

Los costes, tiempo y riesgos añadidos por las apelaciones. Si la sentencia no satisface a alguna de las partes, como ocurre con frecuencia. Duplicaremos en ese caso los tres factores negativos anteriores.

Las dificultades y costes añadidos de ejecutar la sentencia. Si es favorable y firme, dependiendo de quién sea la parte contraria y de cuál sea su actitud, su ejecución puede constituir un capítulo no menor.

El desgaste de la relación con la otra parte en conflicto. Ganando una guerra se conquista el objetivo, pero se mata la relación con el derrotado; es decir, se cierra una puerta que antes deseábamos tener abierta.

El deterioro de la propia imagen. Las señas de identidad de la empresa forman parte de su valor social e incluyen, a menudo, “hacer las cosas de la mejor forma posible”; esto debería hacer referencia también al principio de intentar resolver los problemas de forma pacífica, evitando enfrentamientos y hostilidades.

## ¿A QUÉ CONFLICTOS NOS REFERIMOS?

Hablamos tanto de los que pueden surgir dentro de la empresa, más cuanto mayor es la organización, como los que puede generar la relación de la empresa con terceros:

Dentro de la empresa. Se dan entre empleados; entre estos y sus mandos o entre éstos y la propia empresa.

De la empresa con terceros. Con sus clientes, con proveedores, con terceros en general sin relación previa e incluso con la Administración.

## DE ACUERDO; ¿CÓMO EVITO EL JUICIO?

Hay una serie de métodos (MASC, por “métodos alternativos de resolución de conflictos”) que nos permiten mantener el control de nuestro conflicto (tiempo, alternativas, costes, relación...) evitando poner la solución exclusivamente en manos de un tercero.



La negociación directa. Nunca hay que minusvalorar la capacidad de nuestros propios profesionales para llegar a acuerdos atajando divergencias; eso sí, para emprender una negociación en buenas condiciones hay que tener, no solamente conocimiento profundo sobre el fondo del asunto sino también sobre las herramientas de negociación y, lo principal y más difícil: evitar el apasionamiento.

La negociación asistida. Que participe en la negociación un profesional especializado nos garantiza que nuestros intereses serán defendidos concurriendo todos los requisitos citados antes, en particular, evitando que el apasionamiento con las propias razones nos haga perder visión de conjunto.

Las soluciones de Derecho colaborativo. Hay despachos de abogados que ofrecen sus servicios exclusivamente para guiar a su cliente en la búsqueda del acuerdo por soluciones no contenciosas; si se decide comenzar un juicio, se retiran a partir de ese momento.

La mediación. Tanto en la negociación asistida como en los métodos de derecho colaborativo, los profesionales que intervienen lo hacen en defensa de los intereses de una parte. Por el contrario, en la mediación el mediador tiene la imparcialidad entre sus mandatos esenciales. Su misión es guiar a todas las partes en conflicto para que ellos encuentren soluciones aceptables, llegando así a un acuerdo conveniente para todas. Para ello utiliza las herramientas adecuadas y, sobre todo, su especialización en la materia.

En un proceso de mediación todos los participantes están protegidos por las garantías que les da la ley. De especial interés para los involucrados es la absoluta confidencialidad en todo el proceso respecto a todo lo argumentado y acordado.

## ¿Y ASÍ EVITO LA MALDICIÓN?

Estos métodos se caracterizan porque:

Su objetivo es la resolución de controversias por métodos no confrontativos.

Las partes no pierden el control del conflicto. Son, además, procesos flexibles que les permiten una mayor participación en ellos y una amplia libertad en el contenido de los acuerdos.

Generalmente se trata de procesos mucho más breves y notablemente menos costosos, reduciendo los riesgos y el plazo de incertidumbre.

La voluntariedad al participar en estos procesos y la conformidad en los acuerdos que se firman predisponen a las partes a su cumplimiento, evitando en gran medida la necesidad de exigir su ejecución forzosa.



Y, en cualquier caso, permiten a en todo momento conservar como alternativa, si es inevitable, el juicio.

## ¿QUÉ HACER ENTONCES?

### NADA SIN UN DIAGNÓSTICO

El requisito indispensable es empezar por un buen diagnóstico del conflicto. Igual que haríamos si se tratase de resolver, por ejemplo, un problema de salud.

Pidamos por tanto a nuestro abogado de cabecera que nos exponga y plantee todas las alternativas de que disponemos y que nos ayude a hacer una aproximación a todas ellas, evaluando la que mejor se adapte a las características del problema en sí y de las personas o entidades con las que tenemos que resolverlo.

### CONFIANZA EN LOS PROFESIONALES

No quiero dejar de recordar que la especialización y la profesionalidad son claves para obtener un buen resultado en cualquier ámbito. Para acertar, debemos buscar la intervención de un profesional de confianza, ya sea basada en él personalmente, ya en la entidad que lo respalde.

## COMO CONCLUSIÓN

Una recomendación, un recordatorio y un deseo.

La primera es obvia: mejor por las buenas.

El segundo: no afrontar un conflicto sin antes diagnosticarlo y elegir el tratamiento adecuado.

Y el último: que la otra parte no haya sido destinatario de la maldición.

