

Introducción a la conflictología

Eduard Vinyamata

Actualización a cargo de
Roberto Luna

PID_00154773

Material docente de la UOC



Universitat Oberta
de Catalunya

www.uoc.edu

Eduard Vinyamata

Roberto Luna

Segunda edición: octubre 2010
© Eduard Vinyamata
Todos los derechos reservados
© de esta edición, FUOC, 2010
Av. Tibidabo, 39-43, 08035 Barcelona
Diseño: Manel Andreu
Realización editorial: Eureka Media, SL

Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño general y la cubierta, puede ser copiada, reproducida, almacenada o transmitida de ninguna forma, ni por ningún medio, sea éste eléctrico, químico, mecánico, óptico, grabación, fotocopia, o cualquier otro, sin la previa autorización escrita de los titulares del copyright.

Contenidos

Módulo didáctico 1

Introducción a la conflictología

Eduard Vinyamata

1. Consideraciones previas
2. Introducción a la conflictología
3. Comprensión del conflicto
4. Estrategias, métodos y técnicas de transformación de conflictos
5. Posibilidades de profesionalización
6. Preparación de proyectos aplicativos de conflictología
7. Casos

Glosario

acuerdo Trato en el que dos o más partes deciden dotarse de unas normas que regulen sus actuaciones o su relación. Los acuerdos previos pueden ser un buen sistema para prevenir posibles conflictos futuros. En el caso de existencia de conflictos, los acuerdos sirven para establecer vías de solución gradual, si van acompañados del desarrollo de actitudes y medidas concretas que incidan sobre las causas generadora del conflicto. Si, por el contrario, los acuerdos se toman bajo la presión o la urgencia de culminar un proceso iniciado o como una finalidad en sí misma, resultarán de escasa eficacia, incluso podrían ser contraproducentes.

adversario Persona que compite por conseguir objetivos parecidos y con quien no se establecen relaciones de cooperación o colaboración. Fácilmente un adversario puede transformarse en enemigo si llega a desarrollarse la percepción de peligro que conlleva el establecimiento de unas relaciones altamente competitivas encaminadas a impedir el acceso a nuestro adversario a los mismos objetivos que nos hemos propuesto alcanzar.

agresividad Capacidad de los seres vivos de reacción frente a la amenaza, el peligro y la dificultad por satisfacer las necesidades. Sistema de protección y de estímulo a la acción. Sin embargo, si los estímulos agresivos acaban reduciendo o eliminando la capacidad ética, de raciocinio y análisis, fácilmente se puede derivar hacia actitudes y comportamientos violentos que todavía dificultarán el equilibrio, la serenidad y la capacidad de razonar.

alianza Acuerdo permanente entre dos o varias personas o entidades que los transforma en una actitud de no agresión y de apoyo mutuo con el objetivo de obtener y repartirse equitativamente aquellos beneficios o ventajas que aporta la cooperación.

amenaza Aviso de ataque mediante el cual se pretende conseguir imponer algo, aunque en algunas ocasiones no se pretenda efectuar agresión alguna. Las amenazas acostumbran a ser percibidas por quien las recibe como un peligro inminente al que habrá que responder con prontitud; por este motivo, la amenaza surte un efecto similar al propio ataque con la notable diferencia de que quien amenaza no cuenta con la reacción que provocará. Es preferible un ataque controlado y haciendo uso de la mínima fuerza posible que una amenaza sobre la cual no se haya previsto la reacción que provoca.

arbitraje Acto mediante el cual se solventa una reclamación, desacuerdo o disputa en la que las partes se ven incapaces de establecer una solución aceptada mutuamente. Su aplicación en el ámbito de los conflictos comerciales resulta bastante eficaz. Es la acción de discernimiento y de regulación de conflictos sobre la base de una normativa preestablecida que prevé la capacidad de arbitrar de una persona o institución determinada y constituida con esta finalidad. La acción arbitral se limita a aplicar las normas fijadas por la autoridad competente o por los acuerdos genéricos establecidos inicialmente, procura la

neutralidad y la corrección desde la presión disuasoria que representa la aplicación de sanciones o la transferencia a las autoridades judiciales competentes.

armonía Equilibrio, serenidad, no denota tanto la ausencia de conflicto con uno mismo o con el entorno, sino la capacidad de convivencia con los mismos. Sin embargo, conviene puntualizar que la armonía no tiene por qué significar ausencia de conflicto, sino más bien la capacidad de recuperar o conservar la armonía a pesar de la existencia de tensiones, problemas y conflictos; de manera parecida a como la idea de paz tampoco excluye ni ignora la realidad del conflicto, de la guerra. Las culturas orientales poseen como objetivo y valor implícito la armonía como ideal filosófico y de vida. También algunos pensadores occidentales como Aristóteles o Séneca la han valorado por encima de otras cualidades.

asertivo Proactivo, cooperativo. Las maneras competitivas pueden ser asertivas pero no cooperativas. Las actitudes acomodaticias pueden ser cooperativas pero no asertivas. Las actitudes comprometidas son en parte asertivas y cooperativas. La actitud colaborativa es altamente asertiva y cooperativa. El concepto asertivo podría ser sinónimo de *facilitar*.

block solutions Estrategia de prevención de conflictos mediante la cual se modifican estructuras, leyes o políticas para impedir el desarrollo de conflictos.

buenos oficios Término que incluye todas aquellas formas de intervenir en la solución de conflictos, es decir, mediar, facilitar o intervenir de manera conciliadora.

castigo Mal físico, económico o psicológico infringido con la finalidad pretendidamente pedagógica de mostrar los límites establecidos en relación con el comportamiento. Con frecuencia el castigo se transforma en una forma de venganza que tiene como propósito disuadir o reprimir determinadas actitudes contrarias a los intereses establecidos en el poder o a las normas y leyes vigentes. Los efectos inmediatos del castigo parecen ser eficaces en la mayoría de los casos; sin embargo, a medio o largo plazo podrían considerarse como contraproducentes, puesto que generan actitudes de odio y venganza y ponen en cuestión la categoría moral de quien los inflinge.

coerción/coacción Amenaza de uso de la fuerza para conseguir la sumisión y la obediencia. El uso de la fuerza y de la violencia no sólo se refiere a la fuerza física; la acción administrativa, las amenazas verbales y psicológicas, por ejemplo, se pueden utilizar para cometer actos que obligarán y llevarán a la sumisión. El uso de cualquier capacidad de poder para someter es, de hecho, un acto de coerción, de violencia.

competitividad Sistema de progreso basado en la lucha con el entorno social o natural para obtener satisfacción a las necesidades o los intereses. Cuando los estímulos competitivos nos llevan a la superación de dificultades sin menoscabar, reducir o perjudicar el entorno en el que nos movemos, la com-

petitividad carecerá de efectos perniciosos. Sin embargo, si la lucha por la satisfacción de las necesidades se hace a costa de perjudicar el entorno, los efectos del esfuerzo realizado pueden volverse en contra de uno mismo, debido a la reacción adversa que provocaremos.

concordia Armonía, acuerdo, afecto, ausencia de hostilidades y presencia de capacidades de cooperación.

conciliación Acto o proceso ecléctico mediante el cual se establece, por medio de acuerdos o no, un cambio de actitud que permite pasar de la confrontación a la colaboración, lo que permite restablecer una relación positiva que se ha visto afectada por la existencia de un conflicto. El concepto guarda relación con el término reconciliación, cuando el proceso seguido ha requerido un esfuerzo todavía superior en el orden ético y psicológico. Mediante la conciliación y la reconciliación puede decirse que los conflictos específicos pueden darse por solucionados, por concluidos, a diferencia del caso de los acuerdos, que poseen un carácter eventual y transitorio.

conciliador Persona que posee la capacidad de conciliar desavenencias y divergencias no mediante el establecimiento de acuerdos coyunturales, sino gracias al restablecimiento de relaciones normales en las que la capacidad de cooperación reequilibra el exceso de competitividad y los celos. El conciliador define las habilidades de un conflictólogo en el tratamiento y transformación de los conflictos de la misma manera a como también lo hace una persona que pacifica, media o facilita la solución de los conflictos. Es similar a pacificador, mediador y facilitador.

conflictólogo Conocedor de la conflictología. Profesional de la misma. Experto en tratamiento y transformación de conflictos. Facilitador, mediador, conciliador, pacificador, etc.

conflicto Lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. El conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentran en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo acciones que pueden llevar o no a comportamientos agresivos y violentos. Desde la conflictología, el conflicto adquiere un valor universal que es abordado de manera integral; es reconocido en todas las actividades humanas y sociales de todo tipo de sociedades y épocas, y posee un factor común determinante en su análisis y comprensión.

conflictología Ciencia adisciplinaria y transversal del conflicto, el cambio, la crisis, etc. Sinónimo de resolución de conflictos como sistema integral e integrador de conocimientos, técnicas y habilidades orientadas al conocimiento de los conflictos, sus posibles causas y maneras de facilitar su solución pacífica y no violenta. Posee un carácter integrador de tendencias, denominaciones, metodologías y aplicaciones y, por tanto, engloba conceptos y quehaceres como el arbitraje, la mediación en todas sus versiones, la gestión y resolución

alternativa de conflictos, la transformación de conflictos, los estudios de paz y conflictos, polemología, irenología, la conciliación, así como técnicas como el counseling, la llamada filosofía práctica, entre muchas otras que poseen parecidas funciones y objetivos centrados en aportar soluciones a las crisis y los conflictos humanos.

conflictos intratables Conflictos en los que las partes se niegan a aceptar, o las circunstancias dificultan, actos de negociación, arbitraje o mediación. En tales circunstancias existen recursos, técnicas y sistemas de intervención que permiten actuar sin ejercer violencia alguna ni interferir en la libertad y la intimidad de las personas. La conflictología posee métodos y técnicas de intervención en tales casos.

conflicto social Por conflicto social cabe entender todo aquel que por su dimensión (afecta a un colectivo humano) y/o complejidad (por el nivel de violencia que se da, por su dilatada proyección temporal o por la profundidad de las raíces que lo alimentan, entre otros) afecta a la convivencia entre los miembros de un determinado grupo social (como una empresa o un ayuntamiento), entre diferentes grupos sociales (divididos por factores identitarios como la etnia, la ideología o la clase social), o a la sociedad en general. Por otra parte, el conflicto social comporta por definición uno o, normalmente, varios conflictos interpersonales, por lo que en este módulo, dedicado especialmente a la macrogestión del conflicto social, integraremos las herramientas y conocimientos de microgestión del conflicto adquiridas en los módulos de introducción, pedagogía y psicología del conflicto.

contrato Acuerdo escrito y regulado por normas aceptadas por ambas partes que se suscribe libre y voluntariamente y pretende regular los límites, condiciones y formas de resolver o prevenir disputas cuando éstas se presenten.

construcción de la paz (*peacebuilding*) Proceso mediante el cual se pretende desarrollar iniciativas estructurales e institucionales y mecanismos sociales encaminados al desarrollo de instrumentos no violentos de solución de disputas. Normalmente se refiere a los conflictos entre estados.

cooperación Capacidad de colaborar, de establecer objetivos comunes y realizarlos. Situación en la que el estímulo no es la lucha individual o de un grupo en relación con otros, sino en la que el esfuerzo por la supervivencia o el progreso se consigue gracias a la capacidad de acuerdo, colaboración y respeto mutuo.

En conflictología, las nociones de cooperación y competitividad resultan fundamentales, puesto que es aquí donde pueden generarse los conflictos y donde pueden encontrarse soluciones definitivas a los mismos.

cultura de paz Manera de vivir en paz. Vivir y dejar vivir. Costumbres, hábitos y actitudes sociales de relación inspirados en la no violencia y los procesos pacíficos de convivencia entre las personas desarrollados directamente por la ciudadanía. Acostumbra a suceder que en muchas culturas se encuentran formas violentas de relación, convivencia y solución de controversias inspira-

das en ideas de venganza, dominio, explotación, el uso normal de la mentira, la negación de ayuda y la insolidaridad. Por el contrario, las culturas de paz se inspiran en valores como el apoyo mutuo, la ausencia de temor, el altruismo y la cooperación, así como en métodos pacíficos de solución de conflictos como la conciliación, la mediación o los usos democráticos reales generalizados.

diálogo Capacidad de entenderse uno a otro por medio de la comunicación. Comprensión del otro.

diplomacia ciudadana Término que se refiere al conjunto de prácticas multilaterales desarrolladas con la finalidad de intervención en la solución de conflictos de carácter social, como pueden ser disputas entre comunidades o barrios, entre éstos y las instituciones o las empresas de servicios, etc. de manera pacífica.

elitivo/a El adjetivo "elitivo/a" proviene del verbo latín *elicere*, que significa evocar, servir de inspiración para que lo que se encuentra latente o como potencial se realice, se desarrolle o se exteriorice. Como ocurre en muchos otros casos, este adjetivo no ha pervivido en lengua castellana, mas sí en inglés, bajo la forma "to elicit", que deriva del participio de dicho verbo en latín (*elicitus*). El término se utiliza muy a menudo en la bibliografía anglosajona relacionada con la Resolución de conflictos para explicar la función de la mediación. Otros términos sinónimos que pueden utilizarse en lugar de "pregunta elitiva" : "pregunta abierta", "pregunta mediativa", "pregunta inspiradora" o "pregunta empoderadora" (este último término muy utilizado en la literatura latinoamericana), por citar algunos. La pregunta elitiva es una pregunta abierta, que da libertad de respuesta a sus receptores, inspirándoles a menudo a reflexionar sobre aspectos importantes de la situación conflictual, poniendo la responsabilidad acerca del conflicto y de sí mismo sobre la persona cuestionada. La literatura anglosajona se refiere a ello como *empowerment* y en Iberoamérica se utiliza la traducción "empoderamiento".

enemigo Persona percibida de manera altamente negativa que inspira gran temor y peligro inminente. Los enemigos son objetivo potencial de ataque, reducción e incluso eliminación. En conflictología resulta muy interesante los estudios realizados sobre la creación de imágenes del enemigo en el desarrollo de los conflictos.

empatía Término que significa 'sentir dentro', derivado de **simpatía**. Este último haría referencia al hecho de tener sensibilidad por la situación general del otro, sin necesidad de compartir sus sentimientos, paso éste es propio de la empatía.

escalada conflictual Sistema de análisis de los conflictos que permite predecir el proceso (desescalada) de solución de los mismos. Toma la forma de una escalera en la cual cada peldaño significa el incremento de la tensión que puede llegar a especificarse conceptual y prácticamente como: cambio de per-

cepción, desconfianza, agresiones leves, agresiones más graves, agresión física, etc.

escucha activa Entre oír y escuchar existe una diferencia notable. Al oír entendemos el significado de las palabras; al escuchar, el sentido y la razón de las mismas y accedemos a la comprensión de la persona que las emite. La escucha activa no es más que la capacidad de comprender lo que nos pretenden comunicar. **Sin.:** diálogo.

estrés En el desarrollo de todos los conflictos existe un factor de estrés determinante. El estrés guarda una estrecha relación entre los procesos físicos y biológicos y aquellos otros de carácter psicológico y social que contribuyen a establecer las condiciones de atención necesarias para afrontar las dificultades de la vida pero que, al mismo tiempo, pueden derivar hacia procesos morbosos que llevarán a la somatización de enfermedades o establecerán las bases de conflictos violentos

facilitador Persona que interviene en procesos de pacificación, mediación y solución de conflictos. La intervención de un facilitador presupone que no desarrollará ninguna iniciativa de tipo directivo, que tampoco pretende que las partes en conflicto lleguen a ningún tipo de acuerdo, que no propone soluciones ni su actuación se encuentra limitada por una única técnica de intervención. Los facilitadores hacen uso de cualquier método no directivo ni violento para facilitar que las partes en conflicto descubran por sí mismas la mejor forma de solucionar sus propios conflictos, problemas y crisis. Los facilitadores no se limitan, como en el caso de la mediación, al uso de técnicas comunicativas, sino que incorporan otras capacidades. Su objetivo consiste en facilitar, dar acceso y ofrecer capacidades o cualquier tipo de ayuda para que las personas progresen por ellas mismas en su propio desarrollo integral. Se trata, fundamentalmente, de una actitud.

falacia Mentira con apariencia de verdad. Enredo, falsedad emitida con la intención de confundir y difamar.

fuerza Energía, capacidad de desarrollo de la acción. La fuerza no implica violencia. La violencia sería el uso de la fuerza con la finalidad de perjudicar o producir un daño.

GAC *Ved* gestión alternativa de conflictos.

gestión alternativa de conflictos Uso de sistemas alternativos de solución de disputas en el ámbito de los conflictos colectivos y de las relaciones intragrupalas o entre grupos sociales y las autoridades o el gobierno. Desarrolla estrategias basadas en el fomento del diálogo, la negociación y la mediación, así como aquellos principios y métodos propios de la llamada diplomacia ciudadana.

Sigla: GAC

gestión de conflictos Denominación que se acostumbra utilizar en el ámbito militar y empresarial. En todo caso, denota un objetivo por "administrar",

regular o gestionar conflictos sin pretender ni transformar ni resolverlos, con la intención más de contención que de aprovechamiento de su capacidad de innovación y cambio cualitativo. **Sin.:** *regulación de conflictos.*

guerra Expresión máxima de un conflicto mediante la cual se hace uso de todo tipo de violencias sin límite y se persigue claramente el dominio o la destrucción del enemigo. La guerra es un sistema de muy dudosa eficacia en la solución de los conflictos y acostumbra a reportar perjuicios cuantiosos a todos los combatientes, así como a las poblaciones civiles que los sostienen.

hostilidad Manifestación explícita de desacuerdo y de enfrentamiento. Amenaza. Proceso mediante el cual se provocan enfrentamientos y se incita al incremento y la escalada o desarrollo de los conflictos con la finalidad de promover el combate abierto y la guerra.

imparcial Que no juzga ni toma partido por ninguna de las ideologías implicadas en un conflicto, pero sí opta por defender de manera inequívoca a la víctima y se manifiesta claramente contrario al uso de la violencia en la solución de los conflictos. Imparcialidad no presupone neutralidad. De todos modos, entre un término y otro pueden existir similitudes.

juegos de rol Simulaciones y modificación del papel social que habitualmente desarrollamos en función de nuestras características. Normalmente, trastocando o modificando los roles se facilita la comprensión emocional de los roles que se ven obligadas a asumir las personas de nuestro entorno.

juez de paz Persona de reconocida solvencia moral elegida por la comunidad o el pueblo para ejercer los buenos oficios y contribuir a la solución de conflictos entre los vecinos basándose en el sentido común y la ecuanimidad. Normalmente suelen ser personas de edad avanzada.

mediación Método que intenta superar el carácter binario de las disputas por medio de procesos comunicativos en los que se utilizan técnicas asertivas no dirigistas y se pretende llegar a acuerdos como finalización de situaciones conflictuales que únicamente compete resolver a los actores del conflicto, no al mediador. Existen diferentes conceptos de mediación, desde los que se reducen a actos muy concretos cuyo objetivo consiste en convencer a las partes litigantes de los beneficios del acuerdo, hasta aquellos que conciben al mediador como la persona dedicada a la práctica de la resolución de conflictos.

Sin.: conflictólogo, facilitador.

mediación transformativa Frente a un concepto de mediación centrado en la neutralidad y como simple técnica de intervención en los conflictos, surge la mediación transformativa, que propone la necesidad de cambio, de transformación de los conflictos, mediante un proceso por el cual se tratará de solucionar las causas de los mismos sin abandonar por ello los métodos mediadores originales. En este sentido se asemeja e identifica a lo propugnado originalmente por las corrientes de transformación y resolución de conflictos.

mediador Persona que media, que practica y es consecuente con los principios definidores de la mediación como filosofía y como técnica de intervención en conflictos.

Sin.: facilitador, pacificador, conciliador

mentira Falsedad. Afirmación y razonamiento aparentemente verídico con la intención de confundir, inducir al error, desprestigiar y modificar las percepciones positivas por otras claramente negativas con el objetivo de perjudicar o de impedir el beneficio de la persona contra la que va dirigida. La mentira es una forma de violencia, arma muy usual utilizada en todo tipo de conflictos, incluso en los interpersonales.

miedo Estímulo físico y psicológico encaminado al desarrollo de la acción orientada a la satisfacción de las necesidades por mantener, desarrollar y garantizar la integridad de la vida. Si por una parte el miedo resulta imprescindible como estímulo para la acción que asegurará la supervivencia, por otra parte su exceso implicará el desarrollo de actitudes, comportamientos y acciones violentas que acabarán perjudicando el entorno y al propio agresor.

moobing Del inglés. Acción encaminada a desplazar y marginar a una persona con la intención de perjudicarla, apartarla de su puesto de trabajo, inducir al error, desprestigiarla, provocarle una situación de estrés que la obligue a abandonar su empleo, etc. con la finalidad de apropiarse del mismo o de eliminar su capacidad de liderazgo o su influencia.

Sin.: acoso moral.

negociación Proceso bilateral o multilateral mediante el cual las partes representadas difieren en sus intereses y se muestran favorables a intentar hallar un acuerdo o compromiso mediante las capacidades comunicativas. Se diferencia de la mediación en que esta última cuenta con una tercera persona neutral que procura facilitar la comunicación, mientras que en la negociación esta figura no existe y las partes, que no forzosamente se encuentran en conflicto, se representan por sí mismas. Los procesos negociadores no son forzosamente de carácter pacífico, pero sí pueden contribuir a evitar el acceso a muestras de violencia superiores.

neutral, neutralismo Por neutral se entiende cuando, siendo imparcial, no se expresa explícitamente rechazo moral por la acción de aquellas partes del conflicto que atentan inequívocamente contra los derechos humanos y fundamentales de las personas.

Sin.: imparcial.

NPA/NMA/NFA Siglas (del catalán, español e inglés) para designar la relación elemental que existe entre las necesidades, el miedo el desarrollo de la acción como esquema básico de comprensión de la dinámica de los conflictos, su origen y desarrollo. Necesidades no significan exactamente intereses, ni el miedo hace referencia únicamente a temores abstractos. Inicié y propuse su uso en el *Manual de prevención y Resolución de Conflictos*. Pienso que resume la comprensión simplificada de un proceso universal básico en el que se funda-

mentan los orígenes y el posterior desarrollo de los conflictos y cuyo entendimiento resulta fundamental para desarrollar planes de provención, tratamiento, transformación y solución de los conflictos.

necesidad Todo lo imprescindible para la supervivencia y el desarrollo integral de la vida individual o colectiva. Incluye elementos como la posibilidad de alimentarse correctamente, la seguridad, el uso de un lugar donde vivir, la dignidad, las posibilidades de desarrollo afectivo, social y espiritualmente, etc. Necesidad e interés difieren en que los intereses no son forzosamente necesidades, sino deseos de poseer, conservar o mantener el poder, beneficios o privilegios, etc., aun a costa de desposeer de la satisfacción de las necesidades básicas de otros.

no violencia Manera de luchar sin perjudicar a nadie, sin el uso de ningún tipo de violencia, ni física, psicológica, estructural ni judicial. Sistema filosófico y de acción encaminado a oponerse a los actos de guerra y de injusticia sin violencia y con justicia, procurando, al mismo tiempo, favorecer incluso a los que se consideran enemigos. Lo contrario de violencia.

odio Emoción y sentimiento que induce a desear lo peor a la persona, el grupo o la institución objeto del mismo. Lo contrario del concepto amor. Los sentimientos de odio acaban por destruir psicológica y éticamente a quienes no logran superarlos. Con frecuencia, los sentimientos de odio suelen justificarse y disimularse tras razonamientos de todo tipo.

pacificación Proceso mediante el cual, en situación de conflicto y de guerra, se llega a restablecer por métodos no violentos la paz. Tales métodos pueden ser: el establecimiento de formas democráticas y constitucionales reales que garanticen la convivencia en libertad y los derechos colectivos de las minorías; el desarrollo de políticas sociales que reduzcan notablemente las situaciones de injusticia social, etc.

pacificador Persona que pacifica, que facilita el desarrollo de entornos pacíficos sin ningún tipo de imposición ni violencia.

En algunas acciones acometidas por fuerzas armadas internacionales, con el mínimo uso de la fuerza y sólo frente a situaciones de autodefensa, en intervención en situaciones de conflicto armado, han sido calificadas de fuerzas de pacificación. El ideal, sin embargo, todavía está por alcanzar, cuando una organización no armada intervenga en la protección de la población civil amenazada por organizaciones armadas beligerantes y procure, al mismo tiempo, mediar pacíficamente entre los contrincantes, con peligro real para la vida de sus miembros.

paz Estado o condición de seguridad, justicia, tranquilidad, serenidad. Existen varias formas de definir la paz y todas parecen complementarias. La paz es un estado de ánimo personal e íntimo de desapego y de comunión; también es ausencia de conflicto y guerra; también es la capacidad de gestionar, tratar

y transformar los conflictos; de convivir en relativa armonía, de alcanzar la serenidad, etc.

perdón Proceso de reconocer errores para corregirlos y recuperar los sentimientos de libertad y de paz con uno mismo necesarios para vivir en plenitud. Perdonar es aprender a olvidar las ofensas o los temores, es aprender a que los recuerdos traumáticos de las ofensas recibidas no nos impidan vivir en plenitud. Perdonar es restituir el mal producido. Perdonar es superar los sentimientos de culpa, odio y resentimiento, liberarse de los mismos y sentirse capaces de volver a convivir.

No resulta fácil en aquellos casos en los que se han recibido ofensas graves (muertes, torturas, daños materiales y morales importantes), pero resulta aconsejable facilitar a las víctimas la recuperación psicológica y la dignidad que, seguramente, pasa por procesos de reconciliación.

PIR *Ved* *prevención, intervención y resolución.*

polemología Ciencia o conocimiento de la guerra. Evidentemente, no se refiere a conocimientos militares para el desarrollo de la guerra, sino al análisis de las características, orígenes y condiciones de los ejércitos y de las guerras. No es un término muy utilizado actualmente, aunque sí lo fue en años anteriores. La razón es que no se centra en el estudio del conflicto, sino más bien en el análisis de los ejércitos (dotaciones, armamento, presupuestos, etc.). Todavía hoy en día subsisten algunos institutos de polemología, especialmente en Francia, donde se acuñó el término; también existe uno en Barcelona.

prevención Capacidad de adelantarse al acontecimiento conflictual con la idea de gestionar sus consecuencias mediante la represión, la coerción o la reducción de los actores potenciales de los conflictos futuros. Mantenimiento del *status quo* mediante reformas. Forma tradicional de los gobiernos deficitarios en componentes democráticos y sensibilidad social.

prevención, intervención y resolución Conceptos que hacen referencia a las etapas de antes del conflicto, durante el mismo y después de éste, que son ámbitos de actuación en resolución de conflictos. **Sigla:** PIR

problema Dificultad en la comprensión de las cosas. Con frecuencia, los conflictos se inician debido a la dificultad de comprensión de uno mismo o de la situación en la que se vive. La solución de problemas pasa, en buena parte, por el buen uso de la lógica, pero también por procesos intuitivos que nos ayudan a entender que la realidad es diferente a como la solemos percibir; por ello, el concurso de la filosofía puede ser muy útil.

provención Término y concepto propuesto por J. Burton que designa la manera de evitar la aparición de conflictos sin gestionar su represión, sino mediante la solución de las causas que los generan, como son la injusticia social, la provisión de las necesidades básicas de las personas, el ejercicio de la democracia real, etc.

psicodrama/sociodrama Simulación de un conflicto mediante su interpretación por parte de los mismos actores del conflicto que invierten o alternan sus papeles o roles con la finalidad de comprender la situación y los condicionantes de la parte contraria. Suele ser efectivo en conflictos interpersonales.

reconciliación Actividad en la que las partes involucradas en un conflicto inician un proceso de comprensión mutua de lo sucedido, se superan los sentimientos de odio y rencor desarrollados durante el conflicto y se establece el mutuo reconocimiento y un pacto tácito, espontáneo y voluntario de amistad. Conciliación de los intereses mutuos. Los conflictos finalizan mediante actos de reconciliación, ya que los acuerdos sólo pueden considerarse objetivos tácticos, no llegan a solventarlos. La reconciliación recupera las capacidades derivadas del perdón y la comprensión de los hechos y restaura las capacidades afectivas.

reconciliación, resolución restauración Propuesta de proceso de solución de conflictos de J. Galtung como óptima solución a los conflictos, especialmente referidos a los de tipo político y bélico. Posee una obra con este título que se menciona en la bibliografía. Galtung es uno de los primeros y más destacados autores de los estudios de paz y resolución de conflictos. **Sigla:** RRR

rendición Sometimiento condicional o incondicional a la voluntad de la otra parte.

resentimiento Odio hacia quien nos ha infligido un mal. Los sentimientos de odio y de resentimiento son tan naturales como contraproducentes y nocivos para el desarrollo de una vida feliz.

resolución alternativa de conflictos/resolución alternativa de disputas Denominaciones que resumen las prácticas de arbitraje, conciliación, mediación y negociación como métodos alternativos y extrajudiciales al uso de la imposición de la Ley o la coacción del sistema jurídico y legal. Representan los métodos tradicionales adscritos a los sistemas judiciales occidentales. Con el desarrollo de los estudios sobre los conflictos y la aparición de la resolución de conflictos, transformación de conflictos o conflictología, estos sistemas se han visto enriquecidos con nuevas aportaciones provenientes de los estudios de paz, la teoría de juegos, teoría del caos, etc.

regulación de conflictos Actividad en la que se trata de regular la conflictividad mediante medidas preventivas, normas o leyes establecidas para ello. Generalmente, las instituciones judiciales procuran la regulación de los conflictos. Regular es prevenir males mayores, pero difícilmente puede considerarse que se solventen. **Sin.:** *gestión de conflictos*.

resolución de disputas Término similar a resolución alternativa de conflictos que utilizan muchos abogados de Estados Unidos para definir una labor más psicosocial que judicial en el tratamiento de conflictos y disputas, especialmente en el ámbito mercantil y cívico. Es un paso más en la adopción de criterios propios del sentido común y de la capacidad de diálogo en el ámbito

tecnificado y, con frecuencia, deshumanizado de la práctica judicial. Sin embargo, no representa profundización en la comprensión de los conflictos.

RRR *Vedreconciliación, resolución, restauración.*

rumor Elemento que siempre tiene como objetivo provocar un perjuicio a la persona, grupo o entidad con los que se relaciona. El hecho de propagar una información verídica o falsa en unas circunstancias y maneras determinadas puede representar el inicio de una serie de perjuicios o males. El rumor es una de las armas o sistemas más eficaces, baratos y en los que resulta más difícil localizar a su emisor; con frecuencia es utilizado por todo tipo de personas y en todo tipo de relaciones humanas y sociales con el ánimo de desprestigiar, humillar y desfavorecer a la persona objetivo del ataque. La difusión de rumores utiliza la comunicación como arma de generación y desarrollo de los conflictos. El objetivo pretende crear, mediante las técnicas comunicativas, una percepción negativa e influir en la opinión pública en contra de algo o de alguien. Dada la dificultad de demostrar el origen y la intención de quien genera el rumor, la respuesta acostumbra a ser parecida, es decir, se responde de igual manera utilizando el rumor como respuesta a quien ha agredido de tal forma. De todos modos, una manera de localizar a su emisor es preguntándose a quién beneficia el perjuicio infligido a la persona blanco del rumor.

solución de conflictos Actividad que resuelve un conflicto o un problema. Contrariamente a la denominación resolución de conflictos, que designa una disciplina, al referirnos a la solución de conflictos sólo expresamos una acción genérica, sin ninguna connotación adicional.

solución de problemas (*problem solving*) Corriente dentro de la resolución de conflictos del entorno conceptual desarrollado por J. Burton y otros autores. Razona la importancia de las necesidades en la configuración conflictual y establece el carácter adisciplinario como una filosofía política inspirada en planteamientos racionales, realistas y pragmáticos que intenta solucionar problemas racionales de comprensión y significación que generan estados de confusión y, por tanto, conflictos.

territorio común, ámbito de concordia (*common ground*) Territorio que conviene buscar en todo conflicto, ya que induce y facilita la concordia. Lo más adecuado es procurar plantear soluciones y concordancias en primer lugar y dejar para más tarde el planteamiento y análisis de las discordancias, los problemas y las dificultades de cooperación.

transformación de conflictos Término inicialmente utilizado en el entorno universitario, similar al de resolución de conflictos, en el que se insiste en la importancia de la transformación de las bases morales y espirituales que fundamentan actitudes generadoras de conflictos.

tratamiento de conflictos Término que se refiere a la dedicación sistemática, a la intervención de un facilitador, mediador o conflictólogo en un

conflicto con el ánimo y el objetivo de ayudar a que las partes encuentren soluciones.

tregua Detención temporal del combate y de las hostilidades con la finalidad de llevar a cabo iniciativas de carácter humanitario o para iniciar procesos de negociación de cara a la finalización del conflicto. De no establecerse pautas de solución del conflicto, el periodo de tregua finalizará y se reemprenderán las hostilidades y los combates.

violencia Todo aquello que pueda perjudicar de una manera u otra a uno mismo, a otras personas o al entorno social o de la naturaleza. La violencia se ejerce físicamente infligiendo heridas o la misma muerte; también se inflige limitando la libertad, atentando contra la dignidad, impidiendo el desarrollo integral de las personas o la satisfacción de sus necesidades; así, de esta manera, se ejerce psicológica, estructural y económicamente, por medio de la acción política y judicial o mediante cualquier otra forma posible. Normalmente, la violencia está implícita en el desarrollo de los conflictos y, por tanto, es motivo de interés preferente desde la conflictología.

Bibliografía

Ésta es una relación bibliográfica general encaminada a completar las bibliografías específicas de cada módulo del curso y aportar una visión de conjunto. Su objetivo es ofrecer una relación plural de puntos de vista y perspectivas diferentes en torno a la conflictología.

La bibliografía básica para la realización del programa es la siguiente:

Rubio, A. (1985). *22 historias clínicas -progresivas- de realismo existencial*. Barcelona: Edimurtra.

Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y Resolución de Conflictos*. Barcelona: Editorial Ariel.

Vinyamata, E. (2001). *Conflictología*. Barcelona: Editorial Ariel.

Vinyamata, E. y otros (coordinador). *Guía Práctica de Resolución de Conflictos*. Barcelona: Editorial Paidós (en prensa).

Bibliografía general

A Guide to Mediation for Business People. Nueva York: American Arbitration Association.

Ainaud de Lasarte, J.M. y otros (1998). *Barcelona en clau de pau. Carta de la Pau, dirigida a l'ONU*. Barcelona: Universitat Albertina, Edicions Edimurtra.

Aisenson Kogan, A. (1994). *Resolución de Conflictos: Un enfoque psicológico*. Fondo de Cultura Económica: México.

Auerbach, J.S. (1983). *Justice Without Law?*. Nueva York: Oxford University Press.

Avruch, K.; Black, P.W.; Scimecca, J.A. (1991). *Conflict Resolution: Cross Cultural Perspectives*. Westport, Conn.: Greenwood Press.

Banda, A. (1991). *Educació per la Pau*. Barcelona: Barcanova.

Baruch Busch, R.A.; Folger, J.P. (1996). *La promesa de la Mediación: Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento propio y el reconocimiento de los otros*. Barcelona: Granica.

Bensabat, S. (1987). *Stress*. Bilbao: Editorial Mensajero.

Boulding, K. (1962). *Conflict and Defense: A General Theory*. Nueva York: Harper Torchbook.

Briant, V.; Palau, Y. (1999). *La Médiation. Définition, pratiques et perspectives*, París: Éditions Nathan.

- Bunker, B.** (1995). *Conflict, Cooperation, and Justice: Essays inspired by the work of Morton Deutsch*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Burgess, H.; Burgess, G.** (1997). *Encyclopedia of Conflict Resolution*. Santa Barbara, California: ABC-CLIO.
- Burguet, M.** (1999). *El educador como gestor de conflictos*. Bilbao: Editorial Desclée de Brouwer.
- Burton, J.** (1987). *Resolving Deep-Rooted Conflicts: A Handbook*, Lanham: MD, University Press of America.
- Burton, J.** (1990). *Conflict: Human Needs Theory*. Nueva York: St. Martin's Press.
- Burton, J.** (1990). *Conflict: Resolution and Provention*, Virginia, Center for Conflict Analysis and Resolution, George Mason University: The Macmillan Press.
- Burton, J.** (1993). *Conflict Resolution as a political Philosophy, in Conflict Resolution Theory and Practice: Integration and Application*. Nueva York: Manchester University Press.
- Burton, J.; Dukes, F.** (1990). *Conflict: Readings in Management and Resolution*. Nueva York: St Martin's Press.
- Chelling, T.C.** (1991). *La estrategia del conflicto*. Madrid: Tecnos.
- Chen, W.** (2000). *El Tao de la paz, el arte de manejar la dinámica de los conflictos*. Madrid: EDAF.
- Corbella, J.** *Viure sense por*. Barcelona: Folio.
- Cornelius, H.; Faire, S.** (1995). *Tú ganas yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente... y disfrutar con las soluciones*. Madrid: Gaia.
- Coser, L.** (1956). *The Functions of Social Conflict*. Nueva York: Free Press.
- Davis, P.** (1998). *El poder del tacto: el contacto físico de las relaciones humanas*. Barcelona: Paidós.
- Deutsch, M.** (1973). *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes*. New Haven CT: Yale University Press.
- Diamond, L.; McDonald, J.** (1991). *MultiTrack Diplomacy: A Systems Guide and Analysis*. Grinnell: Iowa Peace Institute.
- Dufour, M.** (1998). *Cuentos para crecer y curar*. Málaga: Editorial Sirio.
- Duryea, M.** *Conflict and Culture: A Literature Review and Bibliography*, Victoria BC: University of Victoria, Institute for Dispute Resolution.

Edelman, J.; Crain, M.B. (1996). *El Tao de la negociación: Cómo prevenir, resolver o superar los conflictos de la vida diaria*. Barcelona: Paidós.

Fensterheim, H.; Baer, J. (1989). *Nunca es tarde para cambiar. Cómo dejar de ser víctima de su pareja, su jefe, sus amigos y su familia*. Barcelona: Grijalbo.

Feshler, R. (1991). *Beyond YES*. Cambridge MA: Program on Negotiation at Harvard Law School.

Fisas, V. (1987). *Introducción al estudio de la paz y los conflictos*. Barcelona: Lerna.

Fisas, V. (1998). *Cultura de paz y Gestión de Conflictos*. Barcelona: Icaria.

Flade, S. (1996). *Bálsamos para la mente. Las causas físicas del desequilibrio interior*. Barcelona: Oasis.

Folberg, J.; Taylor, A. (1992). *Mediación: Resolución de conflictos sin litigio*. Limusa: México.

Forcada, J.M. (1998). *Desenvolupar la pau*. Barcelona: Àmbit María Corral.

Freíd, D. (2001). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y prácticas*. Buenos Aires: Granica.

Fromm, E. (1998). *El arte de escuchar*. Barcelona: Altaya.

Fuller, G. (1999). *Win Win Management. Tú ganas, yo gano, la empresa gana*. Barcelona: Gestión 2000.

Funes, J. y otros (1994). *Mediació i Justícia Juvenil*. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, Departament de Justícia, Generalitat de Catalunya.

Galtung, J. (1976). *Peace Education: Problems and conflicts. Education for Peace*. Science and Technology Press.

Galtung, J. (1998). *Tras la violencia, -R: Reconstrucción, Reconciliación, Resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*. Gernika Bakeaz, Gernika Gogoratuz.

Gandhi, M. (1983). *La no violència en la pau i en la guerra*. Barcelona: Ahimsa.

García Walker, D. (1999). *Los efectos terapéuticos del humor y de la risa*. Málaga: Editorial Sirio.

Gibson, K. (1989). "The Ethical Basis of Mediation: Mhay Mediators Need Philosophers". *Mediation Quaterly* (núm. 7).

Gray, J.A. (1993). *Psicología del miedo y del estrés*. Barcelona: Labor.

Harter, P. (1987) *Alternative Dispute Resolution: A Handbook for Judges*. Chicago: American Bar Association.

Haynes, J.M. (1995). *Fundamentos de la Mediación Familiar. Cómo afrontar la separación de pareja de forma pacífica... para seguir disfrutando de la vida. Manual práctico para mediadores*. Madrid: Gaira.

Howard, M. (1995). *La cultura del conflicto*. Barcelona: Paidós.

Irigoyen, M.F. (1999). *El acoso moral. El maltrato psicológico en la vida cotidiana*. Barcelona: Paidós.

Johnston, D.; Sampson, C. (1994). *La religión, el factor olvidado en la solución de conflictos*. Madrid: Centro de Estudios Estratégicos e Internacionales, PPC.

Kolb, D. y otros (1996). *Cuando hablar da resultado. Perfiles de mediadores*. Buenos Aires: Paidós.

Kottlet, J.A. (1997). *Viajar como experiencia transformadora. El viaje como desafío, crecimiento personal, autorresponsabilidad, recorrido interior...* Barcelona: Paidós.

Kreidler, W.J. (1984). *Creative Conflict Resolution. More than 200 activities for keeping peace in the classroom*. Glenview, Illinois: Scott, Foresman and Company.

Kreidler, W.J. (1994). *Teaching Conflict Resolution through children's literature*. Nueva York: Scholastic Inc.

Kriesberg, L. (1998). *Constructive Conflicts: From Escalation to Resolution*. Lanham, Md.: Rowman & Littlefield.

Krishnamurti, J. (1994). *La raíz del conflicto. El despertar de la inteligencia*. Buenos Aires: Editorial Kier.

Krishnamurti, J. (1995). *Sobre el Conflicto*. Madrid: EDAF.

Krishnamurti, J. (1995). *Sobre el Miedo*. Madrid: EDAF.

Lash, R. (1985). *Manual de ejercicios para resolución de conflictos*. San Francisco, Ca.: The Community Board Program, Inc.

Lederach, J.P. (1986). *La regulación del conflicto social: Un enfoque práctico*. Akron, Pa: Mennonite Central Comité.

Lederach, J.P. (1990). *Elementos para la resolución de conflictos*. México: SERPAJ.

Lederach, J.P. (1998). *Construyendo la paz. Reconciliación sostenible en sociedades divididas*. Gernika Bakeaz, Gernika Gogoratz.

Lederach, J.P. (2001). *El abecé de la paz y los conflictos. Educación para la paz*, Madrid: Ediciones de la Catarata.

Lederach, J.P.; Chupp, M. (1995). *Conflicto y violencia? Guía para Facilitadores*. Guatemala: Ediciones Semilla.

Lorenz, K. (1966). *On Agression*, Nueva York: Harcourt, Brace and World.

Mackie, K.J. (1991). *A Handbook of Dispute Resolution: ADR in Action*, Nueva York: Routledge.

Maggiolo, W.A. (1971). *Techniques of Mediation in Labour Disputes*. Dobbs Ferry, NY: Oceana.

Marinoff, L. (2000). *Más Platón y menos Prozac*. Barcelona: Ediciones B.

Marks, I.M. (1990). *Miedos, fobias y rituales. Los mecanismos de la ansiedad*. Barcelona: Martínez Roca.

Matthews, A.M. (1998). *Siete claves para vivir en calma*. Buenos Aires: Editorial Vegara.

Mayer, R.E. (1995). *Pensamiento, Resolución de Problemas y Cognición*. Barcelona: Paidós.

Melero, J. (1993). *Conflictividad y violencia en los centros escolares*. Madrid: Ed. Siglo XXI.

Mernitz, S. (1980). *Mediation of Environmental Disputes: A Sourcebook*. Nueva York: Praeger.

Miller, P. (2000). *El arte de perdonar. Cómo aprender a perdonar a los demás para alcanzar una vida mas serena*. Barcelona: Integral.

Mitchell, C.; Banks, M. (1996). *Handbook of Conflict Resolution. The analytical problem solving approach*. Londres: Pinter.

Mock, R. (1988). *The Role Play Book*. Akron, Pa.: Center for Peace Learning, George Fox College.

Moore, C. (1986). *El proceso de mediación*. Barcelona: Editorial Granica.

Murphy, J. (1995). *Cómo manejar los conflictos en el trabajo*. Madrid: Manuales Abetas.

Nichols, M.P. (1998). *El arte perdido de escuchar. Aprender a comprendernos y a mejorar nuestras relaciones*. Barcelona: Urano.

Peurifoy, R. (1993). *Venza sus temores, ansiedad, fobias y pánico*. Barcelona: Robin Book.

Rapoport, A. (1974). *Game Theory as a Theory of Conflict Resolution*. Boston, D.: Reidel Publishing.

Rapoport, A. (1997). *The Origins of Violence: Approaches to the study of Conflict*. New Brunswick, New Jersey: Transaction Publishers.

Revista de Conflictología (2000) (núm. 1). Barcelona: Editorial Edimurtra.

Revista de Conflictología (2001) (núm. 2). Barcelona: Editorial Edimurtra.

Revista de Conflictología (2001) (núm. 3). Barcelona: Editorial Edimurtra.

Ripol-Millet, A. (1994). *Separació i Divorci: La Mediació familiar*. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, Departament de Justícia.

Rorty, R. (1996). *Consecuencias del pragmatismo*. Madrid: Editorial Tecnos.

Rothman, J. (1992). *Confrontation to Cooperation: Resolving Ethnic and Regional Conflict*. New-bury Park, CA: Sage Publications.

Rubin, J.; Rubin, C. (1990). *Cuando las familias se pelean: Cómo resolver los conflictos con los seres más queridos*. Barcelona: Paidós.

Sackson, S. (1977). *Beyond Competition*. Nueva York: Pantheon.

Sadalla, G. (1990). *Conflict Resolution: An Elementary School Curriculum*. San Francisco: The Community Board Program.

Sandole, D. (1999). *Capturing the complexity of Conflict. Dealing with violent ethnic conflicts of the Post-Cold War Era*. Nueva York: Pinter.

Sandole, D.; Sandole-Staroste, I. (1987). *Conflict management and Problem Solving: Interpersonal to international Applications*. Nueva York: Nueva York University Press.

Sanmartin, J. (2000). *La violencia y sus claves*. Barcelona: Ariel.

Schellenberg, J.A. (1982). *The Science of Conflict*. Nueva York: Oxford University Press.

Schelling, T.C. (1960). *The Strategy of Conflict*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.

Schere, K. (1960). *The Strategy of Conflict*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.

Six, J.F. (1990). *Le Temps des Médiateurs*. París: Seuil.

Six, J.F. (1997). *Dinámica de la Mediación*. Barcelona: Paidós.

Stanish, B.; Eberle, B. (1994). *Be a problem solver*. Aurora, Nueva York: D.O.K. Publishers.

- Stanton, H.E.** (1993). *El factor fantasía. Cómo utilizar la imaginación para resolver los problemas cotidianos*. Barcelona: Plural Ediciones.
- Starke, J.G.** (1968). *An Introduction to the Science of Peace (Irenology)*. Leyden, Holanda: A.W. Sijthoff.
- Stewart, S.** (1998). *Conflict Resolution: A foundation guide*. Winchester: Waterside Press.
- Sun Zi.** (1992). *El arte de la Guerra*. Madrid: Miguel Shiao Editor.
- Tierno, B.** (2000). *Tu hijo: Problemas y conflictos*. Madrid: Ediciones Temas de Hoy.
- Torregó, J.C.** (2000). *Mediación de Conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea.
- Tubella, I.; Vinyamata, E.** (1999). *Cuba es de todos: Contribución a la resolución del conflicto entre los cubanos de Cuba y Miami*. Barcelona: Editorial Península.
- Turpin, J.; Kurtz, L.** (1997). *The Web of Violence: From Interpersonal to Global*. Chicago: University of Illinois Press.
- Ury, W.** (1988). *Getting Disputes Resolved: Designing Systems to Cut the Costs of Conflict*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Vinyamata, E.** (1999). *Manual de prevención y Resolución de Conflictos*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Vinyamata, E.** (2001). *Camins de pau al País Basc: Una aportació des de la Resolució de Conflictos*. Barcelona: Editorial Mediterrània.
- Vinyamata, E.** (2001). *Conflictología*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Vinyamata, E.** y otros. *Guía práctica de Resolución de Conflictos* (en prensa). Barcelona: Editorial Paidós.
- Wall de, Frans** (1997). *Bien Natural. Los orígenes del bien y del mal en los humanos y otros animales*. Barcelona: Herder.
- Wilson, E.O.** (1975). *Sociobiology: The New Syntesis*. Cambridge, Mass.: The Belknap Press of Harvard University Press.
- Wolfe, A.; Yang, H.** (1994). *Anthropological Contributions to Conflict Resolution*. Athens, Georgia: University of Georgia Press and Southern Anthropological Society.
- Yarn, D.H.** (1999). *Dictionary of Conflict Resolution*. San Francisco: Jossey-Bass Inc., Publishers.

Zeigler, J.W. Jr. (1998). *The Mediation Kit. Tools to solve disputes*. Nueva York: John Wiley & Sons, Inc.