

ANÁLISIS DE CONFLICTOS POR PATRONES: LA NUEVA HERRAMIENTA CAT©

CONFLICT PATTERN ANALYSIS: THE NEW TOOL CAT©

Josep Redorta¹

Artigo recebido em 04 mar. 2014 e acceto em 04 abr. 2014.

Resumen

Aunque hayan sido muchas, las vías ensayadas para analizar los conflictos han sido poco fructuosas, puesto que no han constituido una base de diagnóstico fiable para encontrar vías de resolución desde el punto de vista práctico. En este artículo, planteamos la morfología de los conflictos y el análisis de sus patrones como nueva vía de aproximación a los mismos. La herramienta CAT© (*Conflict Analysis Typology*) es una metodología en desarrollo de amplia utilidad para el diagnóstico de cualquier tipo de conflicto en los casos de ODR. Se basa en una clasificación del conocimiento adquirido atendiendo a su posible desarrollo y posiciones de las partes.

Palabras clave

Análisis de conflictos. Morfología. Patrones. Herramientas. Conflicto. Mapa. Tipología. Inteligencia Artificial. Resolución de Disputas en Línea.

Abstract

Although it is a well-trodden path in social psychology and political science, the ways proposed so far to analyze conflicts have not been much fruitful from a practical point of view. This paper introduces the morphology of conflicts and the analysis of their patterns

¹ Doctor en Psicología Social y Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona (UB). Abogado-mediador.

Experto en gestión de conflictos. Miembro del World Mediation Forum. Miembro del comité ejecutivo y del claustro de doctores de la Universidad de Barcelona. Barcelona, Catalunya, España. E-mail: josepredorta@icab.cat

as a new theoretical approach. CAT © (Conflict Analysis Typology) tool is a methodological proposal, still under development, for the diagnosis of any type of conflict. It is based on a classification of the acquired knowledge according to their possible development and positions of the parties.

Keywords

Conflict analysis. Morphology. Patterns. Conflict tools. Mapping. Typology. Artificial Intelligence. Online Dispute Resolution.

1 La necesidad

En las distintas tradiciones jurídicas se ha venido distinguiendo entre dos clases de conflictos: los jurídicos y los de intereses. Para orientarse en los problemas jurídicos existe la jurisprudencia que, a partir de los casos concretos anteriores, establece una analogía entre los distintos conflictos normativos y permite ver sus similitudes y sus diferencias. No sucede lo mismo con los conflictos denominados de “intereses”; es decir, los no jurídicos directamente, que forman una muy variada mezcla de conflictos y frente a los cuales no existen procedimientos. O, en su caso, son muy insuficientes para permitir la orientación en la gestión de los mismos a quienes se enfrentan a ellos.

No sólo los juristas se enfrentan a los conflictos denominados desde el Derecho “conflictos de intereses”. Existe una enorme necesidad de manejar adecuadamente todo tipo de conflictos y en todos los ámbitos; de hecho la vida está llena de problemas a todos los niveles.

Por otro lado, los sistemas judiciales cuando prevén que cabe una solución de un caso no directamente dentro del proceso judicial, pueden utilizar recursos como la mediación para tratar de alcanzar soluciones negociadas. De esta forma, la negociación se va incorporando cada vez más a los procedimientos acogidos en el sistema judicial para tratar de buscar soluciones pertinentes para cada una de las partes en conflicto.²

² Véase a de ejemplo véase la Directiva 2008/52/CE (UNIÓN EUROPEA, 2008) y la Resolución del Parlamento Europeo de 13 de setiembre de 2011 sobre la aplicación de la misma en los estados miembros, el impacto de la mediación y su aceptación por los tribunales (UNIÓN EUROPEA, 2011).
Democracia Digital e Governo Eletrónico, Florianópolis, n° 10, p. 310-323, 2014.

Desde el ámbito de la Filosofía del Derecho, algunos autores están hablando de “justicia relacional” como un futuro al que podrían reorientarse los sistemas judiciales (CASANOVAS; POBLET, 2009)³.

En este marco de cambio, en el ámbito del Derecho como tendencia y en todos los supuestos de carácter no jurídico, se hace preciso tener herramientas de orientación que permitan, tanto a juristas como a los otros actores interesados en la resolución de conflictos, orientarse de manera adecuada.

2 Las dificultades para comprender los conflictos

Karl POPPER (1996, p. 116) no podía explicar mejor y en menos palabras la esencia del *conflict management*, cuando dijo: “El problema es la resolución general de problemas”. Esta afirmación cobra en la actualidad una relevancia excepcional porque los problemas se están multiplicando exponencialmente. Y, al mismo tiempo, están en revisión ideas de base que durante decenios han servido de soporte a campos tan importantes como la mediación y las soluciones negociadas, el pensamiento filosófico o el sistema judicial.

Mayer (2004) plantea, entre muchas otras cosas interesantes, la pregunta de *What role do practitioners play in major conflicts? y Why don't we play a more expanded role?* Todo ello con respecto a la mediación entendida como técnica estándar. Estas preguntas y todo su discurso articulado, han abierto un debate mayor en los Estados Unidos que está alcanzando también a Europa. Lewicki, Weis y Lewin (1992) en un seminal trabajo de amplia repercusión, llegaban a la conclusión de que la dinámica del conflicto puede y debe ser analizada aparte de la dinámica de su resolución. Sostienen los autores que muchos de los modelos de conflicto existentes en la literatura científica nunca han sido validados o confirmados. En su opinión, caben dos grandes clases de modelos: los que denominan descriptivos, que provienen en su mayor parte de la investigación; y los que denominan normativos. Estos últimos estarían basados en prácticas de actuación que se derivan de la observación o bien de la práctica del día a día de quienes los utilizan.

Pruitt (1998, p. 493) intentó en su revisión enlazar el conjunto de los temas básicos de la investigación admitiendo que son muchas las dificultades y que no consiguió su propósito,

³ Este artículo se enmarca en los trabajos preparatorios del Libro Blanco de la Mediación en Catalunya (CASANOVAS; LAUROBA; MAGRE, 2010a; 2010b).
Democracia Digital e Governo Eletrónico, Florianópolis, nº 10, p. 310-323, 2014.

aunque reconoce importantes avances. Sin embargo, llama poderosamente la atención el hecho de que el autor asocia de manera indisoluble tanto el estudio del conflicto como sus formas de resolución.

Cabe preguntarse la razón de todas estas dificultades. Estimamos que en el retraso existente en la investigación podríamos encontrar los siguientes elementos causales:

1) Dificultades derivadas del objeto de estudio.

En efecto, el conflicto es algo del que todos tenemos experiencia, pero que se resiste a una definición fácil. Infante (1998) examinó la definición del conflicto durante el período 1933-1996, hallando hasta 78 definiciones distintas.

2) Dificultades derivadas de la complejidad de cualquier conflicto

Los procesos psicológicos son de difícil objetivación y se entremezclan. Además, el episodio de conflicto es algo dinámico en sí mismo y un conflicto concreto puede tener diversos episodios ya que se desarrolla en el tiempo.

3) Dificultades derivadas de la escasa multidisciplinariedad

Hay escaso trabajo multidisciplinar sobre el conflicto. Más bien se han ido tratando aspectos parciales en función de cada disciplina implicada (psicología, política, derecho, sociología, etc.). Cada disciplina tiene su propia visión particular.

4) Dificultades derivadas de la ausencia de integración micro/macro

Muchos de los procesos de conflicto interpersonales tienen aspectos aplicables a grandes conflictos internacionales. Al mismo tiempo, estudios a nivel *Peace Studies* en grupos amplios, tienen aspectos de interés para los niveles interpersonales del conflicto. Pero, esto no está siendo adecuadamente explotado.

5) Dificultades metodológicas

Aquellos que están viviendo una situación de conflicto, piensan más en su resolución que en dar facilidades a la ciencia para su investigación. Las herramientas de que se dispone resultan insuficientes y se precisa un fuerte desarrollo metodológico.

6) Dificultades epistemológicas

De acuerdo a algunos autores, las ciencias sociales han seguido un planteamiento demasiado lineal y positivista (IBÁÑEZ, 1988) siendo tal vez el nuevo paradigma de la complejidad una nueva vía para afrontar cuestiones de alta complejidad, como lo es el estudio de los conflictos.

3 El patrón del conflicto como nueva vía de aproximación

Esencialmente, se ha tratado de comprender los conflictos a partir de la causalidad. Una enorme cantidad de literatura trata, con poco éxito hasta el momento, de establecer las bases de por qué los humanos tenemos conflictos. El gran problema de esta perspectiva es que causas y efectos tienden a establecer una cadena sin fin: cada efecto es, a su vez, causa a otro nivel. Los pocos resultados obtenidos por esta vía, nos indujeron a examinar si la “forma” de los conflictos podía ser una vía más fructífera de aproximación práctica a los mismos (REDORTA, 2004; 2007; 2011). Abrimos pues la vía de la “morfología de conflictos”.

En efecto, si nos damos cuenta, las formas aparecen en la naturaleza de manera natural, abundante y reiterativa. Todo tiene forma en el mundo físico. Y, en el mundo no físico, la aparición de patrones nos indica también que sucede lo mismo. Los patrones se forman por repetición. Así un patrón de conducta (ducharse por la mañana), es una rutina y nuestra vida está llena de rutinas. Los conflictos también siguen pautas de comportamiento. Esencialmente, se ha tratado de comprender los conflictos a partir de la causalidad. Una enorme cantidad de literatura trata, con poco éxito hasta el momento, de establecer las bases de por qué los humanos tenemos conflictos. El gran problema de la causalidad es que causas y efectos tienden a establecer una cadena sin fin: cada efecto es, a su vez, causa a otro nivel. Los pocos resultados obtenidos por esta vía, nos indujeron a examinar si la “forma” de los conflictos podía ser una vía más fructífera de aproximación práctica a los mismos. Abrimos pues la vía de la “morfología de conflictos”.

En efecto, si nos damos cuenta, las formas aparecen en la naturaleza de manera natural, abundante y reiterativa. Todo tiene forma en el mundo físico. Y, en el mundo no físico, la aparición de patrones nos indica también que sucede lo mismo. Los patrones se forman por repetición. Así un patrón de conducta (ducharse por la mañana), es una rutina y nuestra vida está llena de rutinas. Los conflictos también siguen pautas de comportamiento más o menos estables. Todos conocemos conflictos que se repiten al menos en aspectos básicos.

Acercarnos a un conflicto conociendo los patrones que sigue nos permite saber mucho de lo que está sucediendo. Nos permite establecer figuras de aproximación. Así en la literatura, la metáfora nos orienta hacia dónde conduce un tema. En filosofía, la analogía nos ayuda a entender cosas y conceptos, en derecho la jurisprudencia nos orienta hacia la actitud de los tribunales en el caso concreto.

La pregunta es: ¿por qué no hemos aplicado estos criterios tan extendidos en la ciencia al estudio de los conflictos? La respuesta es que quizás hemos estado dominados por el paradigma filosófico griego de perseguir causas, más que el de describir fenómenos. Pero, si nos fijamos en las formas, se nos iluminan nuevas perspectivas: por la forma de volar de un pájaro podemos saber mucho sobre el mismo; por la inclinación de un árbol, deducir la presencia de vientos constantes, etc.

En biología, se ha demostrado que los patrones están en el origen mismo de la vida. Capra (1996) ha explicado que la comprensión del patrón es de vital importancia para la comprensión científica de la vida. Podemos ver un patrón como un esquema recurrente que adopta una forma determinada y que se desmarca claramente de su contexto (DURSTELER, 2001). Por tanto un patrón permite discriminar. A su vez, discriminar implica asignar ese patrón a una categoría y esto supone clasificar. La clasificación permite agrupar por rasgos comunes para dar sentido a algo dentro de un rango determinado. Los patrones son los medios a través de los cuales interpretamos el mundo.

El reconocimiento de patrones ha pasado a ser una ciencia emergente en el mundo de la inteligencia artificial. Hoy se reconocen patrones de voz, visuales, etc. En otras palabras, un patrón busca lo común entre lo diverso. Por tanto nos aportará siempre cierto nivel de predictibilidad en el manejo de un conflicto.

¿Podemos ser capaces de encontrar la forma de los conflictos? No somos suficientemente conscientes de la importancia que tienen la forma en nuestro lenguaje. Expresiones como “espiral de violencia” o “argumento circular” nos dan una ligera idea de hasta qué punto tenemos la forma interiorizada en nuestras relaciones básicas. Multitud de verbos y palabras tienen relación con la forma: conformarse, deformarse, informar, amorfo, malformación, etc.

La respuesta a la anterior pregunta es sí, si es que lo hacemos tentativamente. La forma de un conflicto es el patrón que sigue. Sin embargo, no debemos ser excesivamente ambiciosos y buscar un nivel de precisión inasumible. Siendo el conflicto una realidad

compleja, lo normal es que un conflicto determinado pertenezca en distintos grados a un tipo de patrón de conflicto.

Desde nuestro punto de vista, un conflicto tendrá forma si es diferente de otro conflicto en la manera de presentarse afectando a un aspecto en cierta manera aislable y al margen de su ciclo temporal. Es decir, si ese conflicto sigue un patrón en sí mismo distinto, además del ciclo temporal común a todos los conflictos. Todo esto sugiere que podemos establecer una tipología o morfología de conflictos en función de esa forma.

Sin embargo, esto indica la necesidad de introducir la idea de “prototipo”. Un prototipo es la tendencia central o promedio de una variedad de miembros de una categoría (ARCURI, 1988). Un conflicto sigue un patrón determinado si se ajusta al prototipo de ese patrón. Es decir, si es un conflicto comparable a un concepto preestablecido de forma modélica. Así, si tenemos claro qué es un “conflicto de poder” la comparación con el conflicto presente nos indicará si lo es o no, por vía discriminatoria. Todo esto tiene que ver con la organización de nuestra experiencia y es campo específico de la psicología cognitiva. Esto es particularmente útil para un desarrollo en ODR en base a la técnica de CBR (*case-based reasoning*) del área de la Inteligencia Artificial, donde ya se ha trabajado en mediación a partir del seminal trabajo de Koldoner y Simpson (1989).

4 La herramienta CAT (Conflict Analysis Tipology)

A partir de esta concepción hemos desarrollado una herramienta basada en nuestra investigación cualitativa (REDORTA, 2004) que comprende el aislamiento de un total de 16 patrones básicos de conflicto. Es una nueva clasificación que arranca de los trabajos empíricos de Moore (1986), reconocido mediador, para ampliar de forma muy profunda su tipología y añadir importantes aspectos no considerados suficientemente hasta el momento.

Se pretende que cualquier tipo de conflicto, sea cual sea el nivel al que analicemos, siempre desde lo interpersonal a lo intergrupalo o internacional, tiene cabida en este modelo. Ello, a partir de la estimación de su patrón en grados de dominancia en el momento preciso del análisis. Por tanto, es una herramienta omnicompreensiva.

Se considera que el patrón de un conflicto puede ser definido por una frase expresada en sentido afirmativo y valorada sobre una escala de tipo LIKERT (1932)⁴. Esta frase que contiene el patrón básico, debe ser percibida de manera similar en el ámbito de una cultura dada. La metodología prevé usar procesos de discriminación para cuestiones que pueden resultar dudosas.

Examinemos ahora el modelo de trabajo:

Cuadro 1 – Conflict Analysis Typology.

		Grado de apreciación				
		Nulo	Mínimo	Medio	Alto	Muy alto
		Puntuación				
SER	PROTECCIÓN DE AUTOESTIMA					
	Disputamos porque mi orgullo personal se siente herido.					
	VALORES					
	Disputamos porque mis valores o creencias fundamentales están en juego.					
	IDENTIDAD					
	Disputamos porque el problema afecta a mi manera íntima de ser lo que soy.					
SEGUIR	INFORMACIÓN					
	Disputamos por algo que se dijo o no se dijo o que se entendió de forma distinta.					
	EXPECTATIVAS					
	Disputamos porque no se cumplió o se defraudó lo que uno esperaba del otro.					
	INADAPTACIÓN					
	Disputamos porque cambiar las cosas nos produce tensión.					
SEGUIR	ATRIBUTIVO					
	Disputamos porque el otro no asume su responsabilidad o culpa en la situación planteada.					
	INHIBICIÓN					

⁴ Las escalas de Likert permiten establecer grados de pertenencia
Democracia Digital e Governo Eletrónico, Florianópolis, n° 10, p. 310-323, 2014.

	Disputamos porque claramente le corresponde al otro poner la solución.						
CONSEGUIR	PODER						
	Disputamos porque alguno de nosotros quiere mandar, dirigir, o controlar más a otro.						
	NORMATIVO						
	Disputamos porque se incumple una norma legal o social.						
	INCOMPATIBILIDAD PERSONAL PERSISTENTE						
	Disputamos porque no nos entendemos como personas habitualmente.						
MANTENER	LEGITIMACIÓN						
	Disputamos porque el otro no está de alguna manera autorizado a actuar como lo hace, lo ha hecho o pretende hacerlo.						
	RECURSOS ESCASOS						
	Disputamos por algo de lo que no hay suficiente para todos.						
	ESTRUCTURALES						
	Disputamos por un problema cuya solución requiere largo tiempo, esfuerzo importante de muchos, o medios más allá de nuestras posibilidades personales.						
MANTENER	INTERESES						
	Disputamos porque mis deseos o intereses son abiertamente contrapuestos a los suyos.						
	INEQUIDAD						
MANTENER	Disputamos porque la acción o conducta del otro u otros las sentimos enormemente injustas						

Fuente: Elaboración propia.

Aquello que es relevante en esta herramienta es el grado de pertenencia que se asigna a cada patrón de manera que debe buscarse uno o unos “patrones dominantes”. En otras palabras, asignar el máximo grado de apreciación del patrón a la mayoría de los patrones para un caso concreto no es significativo. Debe buscarse, posicionar de uno a tres patrones dominantes en el caso concreto ya que eso es lo realmente permite la predictibilidad de acciones futuras.

Los patrones se agrupan en cuatro grandes grupos formando lo que podríamos llamar un “macropatrón”. Es decir, que en ciertos casos, las dificultades de discriminación aumentan y así las relaciones de poder, legitimación y normas pueden presentarse muy juntas. El macropatrón permite hallar más fácilmente patrones ocultos tras el patrón dominante.

Democracia Digital e Governo Eletrônico, Florianópolis, nº 10, p. 310-323, 2014.

Se trata de un instrumento cualitativo y por tanto con un nivel aceptable de subjetividad ya que se trata de estimar el grado de pertenencia a cada patrón y esto depende de tener claro el prototipo pertinente para hacer la inferencia pertinente.

Aunque los errores que suelen ocurrir en la práctica se refieren a dificultades en la percepción, atribución o inferencia, la relación entre resultados obtenidos como información utilizable y la operatividad del instrumento es muy alta. Tampoco se pretende un instrumento de precisión, sino una herramienta de orientación para manejar adecuadamente situaciones de conflicto.

Se demuestra que con muy breve entrenamiento, estos errores se corrigen de manera muy acentuada y que existe un alto grado de coincidencia en las estimaciones de expertos para un caso concreto.

La herramienta CAT© permite el análisis y la orientación respecto de los conflictos básicos que preexisten o que determinan cada patrón. En el cuadro siguiente, se detallan los conflictos considerados:

Cuadro 2 – Estructura interna de análisis: elecciones binarias en la herramienta CAT©.

MORFOLOGÍA DEL CONFLICTO	CONFLICTO BÁSICO
1.- RECURSOS ESCASOS	NECESIDAD/RECURSOS
2.- PODER	PODER/LIBERTAD
3.- AUTOESTIMA	AUTOVALORACIÓN/VALORACIÓN
4.- VALORES	DESCREENCIA/CREENCIA
5.- ESTRUCTURALES	MEDIOS/SOLUCIONES
6.- IDENTIDAD	NO SER/SER
7.- NORMATIVOS	CONDUCTA/NORMA
8.- EXPECTATIVAS	ESPERANZA/REALIDAD
9.- INADAPTACION	ESTABILIDAD/CAMBIO
10.- INFORMACION	CONOCER/IGNORAR
11.- INTERESES	DESEOS/OPOSICIÓN

12.- ATRIBUTIVOS	ASUMIR/DESPLAZAR
13.- INCOMPATIBILIDAD PERSONAL PERSISTENTE	ACEPTACIÓN/NO ACEPTACIÓN
14.- INHIBICION	ACCIÓN/BLOQUEO
15.- LEGITIMACION	FUERZA/DERECHO
16. - INEQUIDAD	JUSTICIA/INJUSTICIA

Fuente: elaboración propia.

5 El perfil del conflicto

Una vez determinados los patrones dominantes de un conflicto concreto, conviene al gestor del conflicto hacerse opinión sobre aquellos elementos que afectan en mayor manera a la posible evolución del conflicto y que, en principio, pueden resultar ajenos al patrón o patrones que sigue.

Hemos seleccionado aquellos que han sido más reiterados por los autores en la literatura científica. Estos elementos han sido dispuestos en forma de escala de LIKERT (1932) a fin de poder marcar de una manera rápida el perfil del conflicto. Veamos los mismos:

Cuadro 3 – Perfil de Conflicto.

CONTEXTO										
Facilita el desarrollo del conflicto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Dificulta el desarrollo del conflicto
SIGNIFICADO										
Pocas y débiles Emociones implicadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Muchas y fuertes Emociones implicadas
CICLO										
Desescalada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	escalada
PODER										
Simétrico	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Asimétrico
NIVEL										

Democracia Digital e Governo Eletrônico, Florianópolis, nº 10, p. 310-323, 2014.

Interpersonal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	intergrupal
PARTES										
Únicas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Múltiples
DURACIÓN										
Corta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Larga
COMUNICACIÓN										
Fluida y fiable	1	2	3	4	5	6	7	8	9	distorsionada
DESENCADENANTE										
identificado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	desconocido
FUENTES										
Causas conocidas y aceptadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Causas desconocidas y rechazadas

Fuente: elaboración propia.

Este Perfil de Conflicto permite considerar aquellos elementos que siendo externos al patrón o patrones que sigue un conflicto concreto, son muy relevantes para considerar el nivel del conflicto y el conjunto de elementos clave sobre los que existe un consenso bastante amplio en la ciencia y en la actualidad. Su estimación pone en valor el análisis de patrones porque de forma muy rápida permite tomar decisiones a quienes tienen necesidad de intervenir en la gestión de la situación concreta. En realidad, lo que hace este perfil es establecer las diferencias entre un conflicto concreto y otro con un mismo patrón o patrones y examinar su dinámica en un momento dado. De esta manera la herramienta CAT© trabaja tanto con la repetición como con la diferencia.

La eficacia mayor de esta herramienta se conseguirá con su desarrollo online de manera que pueda efectuarse una consulta concreta en lenguaje natural sobre un conflicto y el sistema facilite la orientación precisa para establecer estrategias válidas para el caso concreto.

6 Conclusiones

El análisis de conflictos por patrones es una nueva vía para efectuar un mapa del conflicto a partir de los patrones dominantes. Elimina los problemas que produce la causalidad y por repetición y diferencia permite establecer prototipos de conflictos, cuyo tratamiento posterior puede ser en parte estandarizado. Esto supondrá nuevos desarrollos basados tanto en inteligencia artificial como en psicología cognitiva y otras ramas de la ciencia. La herramienta CAT© es una aplicación - aún hoy offline- que funciona razonablemente bien recogiendo estos principios. Estamos ante una novedad en la forma de analizar los conflictos y predecir su evolución probable.

7 Referencias

- ARCURI, L. **Conocimiento social y procesos psicológicos**. Barcelona: Herder, 1988.
- CASANOVAS, P.; POBLET, M. Esquema general de los conceptos y ámbitos de la justicia relacional. En: CASANOVAS, P. et al. (Eds.). **Materiales para el Libro Blanco de la Mediación en Cataluña**. Barcelona: Generalitat de Catalunya, Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, 2009, p. 21-33.
- CASANOVAS, P.; LAUROBA, M.; MAGRE, J. (Eds.) **Libre Blanc de la Mediació a Catalunya**. Barcelona: Huygens Editorial, 2010a. Disponible en: <<http://www.llibreblancmediacio.com/>>. Consultado el: 10 jun. 2014.
- CASANOVAS, P.; LAUROBA, E.; MAGRE, J. (Eds.) **Libro Blanco de la Mediación en Cataluña**. Barcelona: Huygens Editorial, 2010b. Disponible en: <<http://www.llibreblancmediacio.com/>>. Consultado el: 10 jun. 2014.
- CAPRA, F. **La trama de la vida**: una nueva perspectiva de los sistemas vivos. Barcelona: Anagrama, 1996.
- DURSTELER, J. C. Lenguaje de patrones: no reinventes la rueda. **La revista digital de InfoVis**, n. 40, 2001. Disponible en: <<http://www.infovis.net/printMag.php?num=40&lang=1>>. Consultado el: 10 jun. 2014.
- KOLDONER, J. L.; SIMPSON, R. L. The mediator: analysis. An early case-based problem solver. **Cognitive Science**, v. 13, n. 4, p. 507-549, oct.-dec/1989.
- IBÁÑEZ, T. El conflicto social: perspectivas clásicas y enfoque renovador. **Boletín de Psicología**, Valencia, v. 18, p. 7-21, mar./1988.
- INFANTE, E. Sobre la definición del conflicto interpersonal: aplicación del *cluster analysis* al estudio semántico. **Revista de Psicología Social**, v. 13, n. 3, p. 485-493, 1988.
- LEWICKI, R. J.; WEIS, S. E.; LEWIN, D. Models of conflict, negotiation and third part intervention: a review and synthesis. **Journal of Organizational Behaviour**, v. 13, n. 3, p. 220-252, 1992.
- LIKERT, R. A Technique for the Measurement of Attitudes. **Archives of Psychology**, n. 140, p. 1-55, 1932.
- MAYER, B. S. **Beyond neutrality**: confronting the crisis in conflict resolution. San Francisco: Jossey-Bass, 2004.
- MOORE, C. **El proceso de mediación**. Barcelona: Granica, 1986.
- Democracia Digital e Governo Eletrônico, Florianópolis, nº 10, p. 310-323, 2014.

- POPPER, K. **En busca de un mundo mejor**. Barcelona: Paidós, 1996.
- PRUITT, D. Social conflict. En: GILBERT, D. T, FISKE, S.T. y LINDZEY, G. (Comps.). **The Handbook of Social Psychology**. Vol. II. Oxford: Oxford University Press, 1998. p. 89-150.
- REDORTA, J. **Cómo analizar los conflictos**. Barcelona: Paidós, 2004.
- _____. **Entender el conflicto**. Barcelona: Paidós, 2007.
- _____. **Gestión de conflictos**. Barcelona: UOC, 2011.
- UNION EUROPEA. Directiva 2008/52/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2008, sobre ciertos aspectos de la mediación en asuntos civiles y mercantiles. **Diario Oficial de la Unión Europea**, Estrasburgo, 24 maio 2008. L. 136, p. 3–8.
- _____. Resolución del Parlamento Europeo, de 13 de septiembre de 2011, sobre la aplicación de la Directiva sobre la mediación en los Estados miembros, su impacto en la mediación y su aceptación por los Tribunales (2011/2026(INI)). Disponible en:
<<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+TA+P7-TA-2011-0361+0+DOC+XML+V0//ES>>. Consultado el: 10 jun. 2014.