

Trabajo Social y participación en las políticas sociales¹

Social Work and citizen participation in social policy making

NATIVIDAD DE LA RED VEGA Y CARMEN BARRANCO EXPÓSITO

Universidad de Valladolid y Universidad de La Laguna

“Si quieres construir un barco, no empieces por buscar madera, cortar tablas o distribuir el trabajo. Evoca primero en los hombres y mujeres el anhelo del mar libre y ancho”

(Antoine de Saint-Exupéry)

Resumen: En estos tiempos en los que la crisis sigue abriendo mayores brechas de exclusión social y pobreza, en algunos países europeos, entre ellos España, se plantea la conveniencia de, *intensificar la dimensión proactiva* del Trabajo Social en el diseño de la política social de los servicios sociales. Se pretende, con ello, por una parte, *aumentar su efectividad*, por medio de la continua adecuación de dichas políticas a la complejidad de las necesidades sociales en cada situación, y además, *favorecer la legitimación social* a través de una participación, que promueva la inteligencia compartida, de los agentes sociales en dichos procesos. Para ello, se procederá, desde la *descripción de algunas claves* sobre las exigencias actuales del trabajo social, detectar las vías a seguir, evitando posibles riesgos en la calidad de la intervención profesional ante el aumento de la demanda y la escasez de recursos económicos. Se hará igualmente necesario, identificar y *explicar nueva se innovadoras modalidades* de intervención que supongan una evolución deseable, desde *el enfoque apreciativo* que ponga en valor las posibilidades de las personas, grupos y comunidades y los logros deseables a perseguir a través de interacciones positivas.

Palabras clave: Participación, legitimación social, construcción de políticas sociales, diálogos apreciativos.

Abstracts: Nowadays, when the economic crisis keeps creating new breaches of social exclusion and poverty, in some European countries, among which is Spain, the convenience of *intensifying the proactive dimension* of Social Work in designing social policies in social services is being suggested. The intention is to *increase their effectiveness* by means of the continuous adjustment of these policies to the complexity of the social necessities of each situation and, in addition, to *favour their social legitimacy* by means of citizen participation, which will promote shared intelligence of the social agents involved in such processes. In order to achieve this, the ways to follow will be detected from the *description of some key points* about the current exigencies of social work, avoiding possible risks in the quality of professional intervention facing the rise in the demand and the scarcity of economic resources. It will be equally necessary to identify and *explain new and innovative modalities* of intervention which mean a desirable evolution, from the *appreciative focus*, which values the possibilities of people, groups and communities and the desirable achievements to pursue through positive interactions.

Keywords: Citizen participation, social legitimacy, social policy making, appreciative dialogues.

1 Carmen Barranco Expósito. E-mail: cbarra@ull.es y Natividad de la Red. E-mail: redvega@trs.uva.es.

1. INTRODUCCIÓN

Las políticas sociales de bienestar se han visto afectadas por las crisis actuales y más concretamente por las razones éticas del estado social. Ello ha repercutido en la legitimación social de dichas políticas y en la participación de la ciudadanía, más activa en otras épocas de progreso económico y democrático. Considera Bauman (2009) que la superación de las actitudes de pasividad, pasan por la afirmación de una ética de derechos y responsabilidad compartida.

Derechos y responsabilidad compartida que encuentran más obstáculos en aquellas realidades, como las consideradas por los servicios sociales, que han de responder con menos recursos a crecientes necesidades, lo que plantea claros desafíos a las políticas sociales y profesionales de dichos servicios.

El Trabajo Social, desde los servicios sociales preferentemente, ha contribuido, a través de la intervención social profesional, a la traducción de la política social a servicio operativo a la ciudadanía, pero ha sido menor su aportación a la configuración y diseño de dichas políticas, desde una dimensión proactiva.

Además, actualmente, el Trabajo Social puede encontrarse ante un temido retroceso profesional, con el riesgo de limitar la intervención a la gestión de prestaciones asistenciales, ante el aumento de la demanda "urgente", sin prestar la conveniente atención a una intervención profesional más eficiente, más proactiva, de acuerdo con su perfil, que contribuya al desarrollo de potencialidades de las personas, grupos y comunidades, a la *participación de la ciudadanía*, a la interrelación social y al enriquecimiento del tejido social, lo que corresponde a su vez, a su propia naturaleza profesional, así como a su legitimación social del sistema de bienestar social.

Y sin embargo, el trabajador social, desde su experiencia profesional y sus conocimientos teóricos y prácticos, se encuentra bien situado para influir en la evolución y en las innovaciones necesarias de la política y del sistema de servicios sociales, para que éstos favorezcan una cumplida respuesta a la complejidad de las necesidades sociales actuales en cada contexto.

2. EL TRABAJO SOCIAL EN LA CONSTRUCCIÓN DE LAS POLÍTICAS SOCIALES, EN CLAVE DE PARTICIPACIÓN

En el proceso de construcción de políticas sociales, partimos de una concepción de bienestar social común para toda la ciudadanía. Un bienestar que se va concretando con el reconocimiento de los derechos sociales a través de los procesos

de positivación, generalización y universalidad. Los derechos sociales proclamados en una sociedad a través de las respectivas políticas sociales, se hacen efectivas teniendo en cuenta criterios de *selección* de medidas y la *cuantificación* de los costes económicos que conllevan. No todas las medidas deseables pueden llevarse a cabo, y por ello, esa selección no es ajena a la *polémica* según visiones y perspectivas diversas que se muestra aún más complejas en situaciones de crisis económica. El proceso operativo de esas medidas de política social, se desarrolla desde las respectivas administraciones en las que se sitúan los profesionales de las mismas.

Es evidente que los procesos anteriores que se identifican en los llamados sistemas básicos de bienestar social, salud, educación, protección social, servicios sociales, tienen una fuerza y legitimidad social diferente. Los servicios sociales se presentan con más debilidad dado su origen, trayectoria y naturaleza. Esto hace que en situaciones de crisis, como la actual, se vean más afectados por los recortes, no obstante se hayan incrementado las necesidades a las que atienden.

La profesión de trabajo social se viene caracterizando por la atención y tutela de los derechos sociales, preferentemente desde los servicios sociales; particularmente allí donde no llegan con normalidad los recursos sociales o cuando los ciudadanos encuentran marcadas dificultades de acceso. Dificultades que inciden, a su vez, negativamente, en la participación activa en la sociedad y en las políticas sociales.

El Trabajo Social, dispone de información y conocimiento sobre cómo va el desarrollo de la intervención, en la eficiencia de las respuestas a las necesidades sociales y, desde ese conocimiento, puede aportar indicadores para corregir, desarrollar y promover, los contenidos y las direcciones más congruentes de esas políticas sociales para una mayor efectividad e impacto social deseable.

La intervención profesional del trabajo social, no es guiada únicamente por una determinada práctica, se fundamenta también en los saberes de la experiencia y de la acción reflexiva lo que otorga un estatus de actor a los interventores en la construcción de su saber (Maldonado-González, 2012).

Desde estos fundamentos, se avanza en la responsabilidad social de la ciudadanía, desde el conocimiento e implicación social, que se expresa en la redistribución equitativa para el bien común. Para avanzar en este bien común, ante las marcadas desigualdades, que dificultan la participación y que se han acentuado con la crisis, no es suficiente la igualdad de oportunidades, es necesario incidir en la igualdad de posiciones.

En esta dirección, afirma Gil Calvo (2013) que la igualdad de oportunidades ya sólo genera rivalidad y competitividad entre todos los concurrentes, mientras los perdedores

se dejan ganar por resentimiento y desclasamiento. En consecuencia, se desata una guerra de todos contra todos sólo movidos por la envidia social y la privación relativa, lo que generaliza el individualismo posesivo, la privacidad egoísta, las identidades sectarias, la desconfianza mutua y la polarización conflictiva. Lo cual produce como resultado agregado el crecimiento geométrico de unas desigualdades sociales que acaban por normalizarse y legitimarse en nombre de la sacrosanta competitividad. Y para evitar esa contradicción insuperable que pervierte la igualdad de oportunidades, sólo cabe apostar por la igualdad de posiciones, tal como recomienda hacer Dubet (2012). Ello exige restaurar la redistribución progresiva de la renta como única forma de recuperar la cohesión social, la confianza recíproca, la cooperación solidaria, el aprecio por las identidades comunes y la participación colectiva en defensa del interés general Gil Calvo (2013).

Desde esta perspectiva, y ya en las situaciones de intervención concreta, se trata, en nuestro caso, de promover una participación e implicación de todos los agentes, públicos, privados, sociales, responsables políticos, profesionales, ciudadanía. Implicación que nace de sus respectivas responsabilidades en las políticas y servicios sociales, sensibles a la igualdad de posiciones y activos en prácticas de intervención social, más integrales – integradas y transversales.

De este modo, el profesional de trabajo social, favorece la participación de ciudadanos y usuarios en las instituciones, en nuestro caso de servicios sociales y en la construcción de las políticas sociales de los mismos. Una participación que por sus características como profesional, aporta y *enuncia* propuestas, desde valores e intereses que se van concretando en acuerdos compartidos a favor del bien común. Una participación diferente de la promovida por los movimientos sociales. En este caso se conduce a través de acciones de *denuncia* y protesta y se plantea promover valores e intereses alternativos a los del sistema institucionalizado en aquellas dimensiones que desconfían de las instituciones.

Es por lo que la participación de los profesionales y de agentes sociales, en la construcción de política social de los servicios sociales en contextos específicos, parece vinculado a los *procesos de gobernanza* que repercute en la eficiencia de servicios y prestaciones, particularmente en el ámbito local. Ello supone la negociación y asociación abierta entre múltiples actores de la esfera pública, privada, social. Se avanza así en el partenariado que comparte fines comunes; más allá de los intereses particularistas e individuales, desde perspectivas diversas, con inteligencia social y compartida para avanzar en la sociabilidad y en la vertebración del tejido social (E. Pastor, 2012: 95).

Nos puede orientar en esta dinámica Marina (2010) quien atestigua que la persona humana es algo así como un punto o lugar de intersección de infinitas líneas. Sin depender de ninguna en exclusiva; es producto de todas.

Si evocamos la geometría más elemental, compartiremos sin discusión que el círculo tiene un único centro. De igual modo que la *elipse* tiene como mínimo dos, y que puede tener múltiples centros de círculos dentro de la misma. En verdad, nuestra dimensión social se asemeja más a la elipse que al círculo. Cuando amamos a una persona, nuestro comportamiento tiene dos centros: mi felicidad y la felicidad de la otra persona. La inteligencia personal es circular. La inteligencia social es elipsoide, depende de muchos centros... "Estoy encantado con la metáfora", acaba afirmando Marina (2010).

3. ALGUNOS INTERROGANTES Y OBSTÁCULOS A SUPERAR EN LA PARTICIPACIÓN EN LA POLÍTICA SOCIAL

El proceso de la sociabilidad y el refuerzo del tejido social, parece tener una dinámica de ida y vuelta entre el interés logrado por los participantes y la motivación de éstos para seguir participando. Desde el Trabajo Social nos planteamos a este propósito algunos interrogantes (Fazzi, 2007: 90):

- ¿Cómo motivar e incentivar a la ciudadanía a la participación?
- ¿Qué se plantea y de qué modo, para que a través de la participación, se puedan obtener propuestas que una vez contrastadas puedan ser tenidas en cuenta en la construcción y evaluación de políticas sociales?
- ¿Cómo valorar las aportaciones de la ciudadanía sin ralentizar los procesos administrativo –técnico– profesional?

La participación de agentes sociales y entre agentes –gobernanza– y la de la ciudadanía –sub–política o política reflexiva– y la vinculación entre ambas modalidades, produce un efecto añadido: la decisión de la apertura de la política a la sociedad, con aceptación directa al saber común en la vida cotidiana. Una participación que va más allá de los corporativismos de diversas organizaciones y de los intereses de los grupos específicos y pretende desarrollarse desde intereses generales, comunes, compartidos, sociales. Se produce cuando cada uno de los actores admite la parcialidad de los propios conocimiento y previsiones y por tanto los límites de los fundamentos de su intervención.

De aquí la importancia de la *acción reflexiva dialógica* entre las partes implicadas en las políticas sociales. Cada agente se sitúa en un proceso de aprendizaje que le abre al

significado, alcance, alternativas, visiones y acciones compartidas y realizadas en la intervención. De este modo, la política social que se deriva de estos procesos, motiva, incentiva, estimula a los agentes y pone en duda los propios esquemas mentales, desde la inteligencia individual, modificándolos, cuando es necesaria, para avanzar en la inteligencia compartida, en la inteligencia social.

Estos procesos, que favorecerían la participación ciudadana, encuentran actualmente marcados *obstáculos derivados de la desconfianza en las instituciones*, lo que influye en la motivación para implicarse en propuestas y colaboraciones. Desde los servicios sociales, para superar estos frenos, parece necesario:

- a) Una voluntad decidida, por parte de los responsables y profesionales de la organización, en favorecer y alimentar la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones, que contribuyan al diseño y efectividad de las políticas sociales.
- b) Aclarar las relaciones de colaboración entre ciudadanía e instituciones.
- c) Reforzar las ventajas de la participación a través de evaluaciones en las que se ponga en evidencia las riquezas de los intercambios. Conviene recordar la importancia de los procesos en los resultados. Porque la base de las mejores decisiones está en la integración de las diversidades, más que en la claridad y competencia de cada individuo. Los contrastes enriquecen la perspectiva.
- d) Proporcionar a la ciudadanía información y conocimientos útiles para participar en modo *propositivo*, en colaboración con los profesionales.
- e) Superar las perspectivas particularistas vinculadas a intereses individuales o de grupos sin perspectiva amplia, social.

4. METODOLOGÍA PARTICIPATIVA EN POLÍTICAS SOCIALES DE LOS SERVICIOS SOCIALES

Para generar procesos participativos que legitimen las políticas sociales en Trabajo Social, en el ámbito de los servicios sociales, se propone aplicar la metodología de los diálogos apreciativos, con sus enfoques teóricos plurales, fases interactivas y proceso de sistematización. Esta metodología ha venido mostrando su eficacia en diversos temas y ámbitos de la acción social, implicando una manera positiva de indagar y trabajar para contribuir a generar cambios positivos en las personas, organizaciones y comunidad, verificándose que, durante el proceso, las personas participantes vivencian

la autoría, cooperación, implicación, entusiasmo, disfrute y refuerzo de los vínculos.

El creador de este enfoque fue el psicólogo David Cooperrider (1999), a principios de los años, el cual manifiesta que el diálogo apreciativo es la búsqueda colectiva de lo mejor que hay en las personas, sus organizaciones y el mundo que los rodea, siendo fundamental saber preguntar para descubrir; y saber construir sistemáticamente, lo que da vida en lo económico, ecológico y humano. Parte de la premisa de que las semillas del cambio están implícitas en cada pregunta, siendo las preguntas positivas las que evocan lo mejor que hay en las personas, en las organizaciones y comunidades, inspiran la acción positiva y crean posibilidades de un futuro mejor.

Esta metodología de los diálogos apreciativos, tuvo su punto de arranque cuando el referenciado autor estaba realizando el diagnóstico, centrado en el déficit y cambió éste por el enfoque apreciativo. Este cambio, desde lo positivo, le ofreció una gran fuente de energía, al formular preguntas tales como *¿cuáles son los factores que contribuían al funcionamiento altamente efectivo de... cuando estaba en su mejor momento?, ¿cuáles son las habilidades, valores y prácticas más frecuentes cuando la...se hallaba en sus momentos cumbres?... A través de este proceso se retoma la visión positiva compartida, generándose aquello que se desea ver y alcanzar, aquello por lo que se está dispuesto a seguir investigando y trabajando, lo alcanzable, lo mejor de lo posible.*

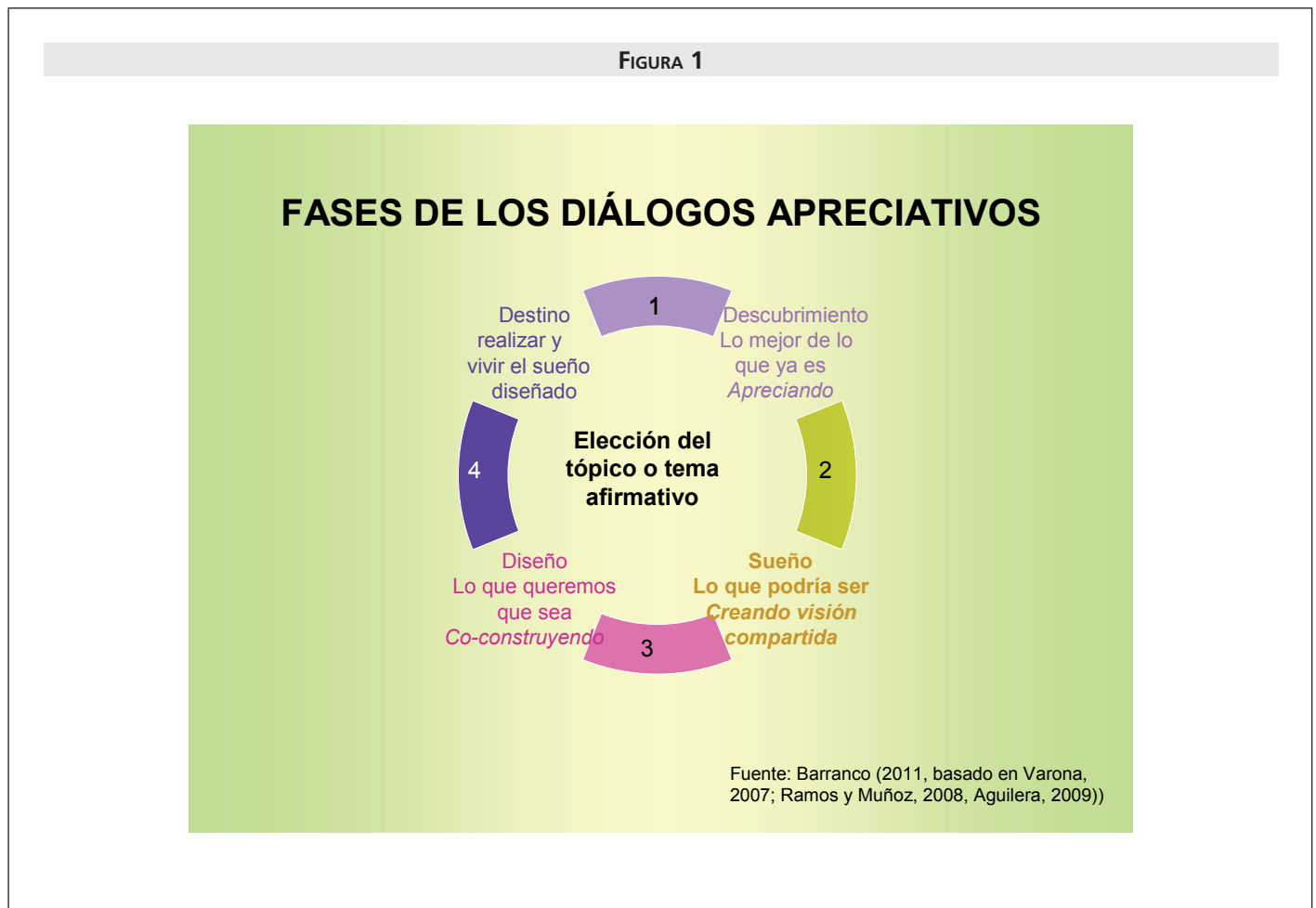
Los diálogos apreciativos, que proponemos aplicar en Trabajo Social, en la construcción, aplicación y evaluación de las políticas sociales, se fundamentan en los *enfoques teóricos plurales: Construcción Social* (Gergen, 2007); *Sistémico-Ecológico* (Satir, 1991; Maturana, 2004; Bronfenbrenner, 1987). En todo el proceso de generación de los diálogos apreciativos se enfatiza el valor de la comunicación, siendo ésta, "tan importante como el aire a la vida" (Satir, 1991), afirma esta trabajadora social, figura relevante de este enfoque. También, se pone el énfasis en el diálogo global, que incluye la afectividad, hasta el punto que se expone: "los seres humanos somos seres amorosos" (Maturana, 2004), demostrando en el laboratorio este biólogo chileno que nuestras neuronas tienen mejor funcionamiento cuando utilizamos el lenguaje positivo, el lenguaje de respeto, amable, afectuoso. Dichos enfoques teóricos, se integran en una serie de *principios y fases metodológicas*:

a) *Los principios* en los que se basan los diálogos apreciativos (Varona, 2007; Ramos y Muñoz, 2008) son:

- 1) *principio del construccionismo social*, postula que la realidad se crea colectivamente por medio del lenguaje;

- 2) *principio de simultaneidad*, la intervención y la acción para el cambio son simultáneas;
- 3) *principio poético*, escoger lo mejor de lo que investigamos, siendo las organizaciones y las personas como un libro abierto en el que se puede escribir;
- 4) *principio anticipatorio*, la creación colectiva de imágenes positivas del futuro que deseamos, promueve las acciones y el cambio;
- 5) *principio positivo*, centrarse en las fuerzas positivas de las personas, organizaciones y comunidad, siendo las preguntas positivas las que nos llevan hacia los cambios positivos;
- 6) *principio de la totalidad sinérgica*, enfatiza la importancia de que el personal esté comprometido para generar cambios y de la totalidad se extrae lo mejor.

b) Las fases metodológicas de los diálogos apreciativos se reflejan en la siguiente imagen



En el centro vemos que figura el tópico o tema afirmativo, el cual constituye el eje de interés, en nuestro caso la promoción de políticas de bienestar social. Acerca del Tópico, Aguilera (2009) expresa que éste aspecto de mayor relevancia y complejidad en el método está constituido por el núcleo o centro positivo, que se desarrollan al aplicar las cuatro fases metodológicas siguientes:

- 1) *Descubrimiento*. Consiste en valorar lo mejor de lo que ya existe de las políticas sociales, fortalezas, valores, recursos... El proceso está orientado a recuperar los mejores momentos vividos, las experiencias de éxito, aquellas que dan vida, retomando lo que funcionó, lo que nos hizo sentir bien y a identificar las claves de los éxitos, qué y quiénes la hicieron posible, vínculos... La tarea primordial en esta fase es identificar y apreciar lo mejor de "lo que ya es o ha sido de las políticas sociales".

- 2) *Sueño*. Se trata de generar una visión compartida del futuro deseado de los servicios sociales, lo que gustaría ver, los cambios que se añadirán y por los que se está dispuesto a trabajar, siendo imaginativos, visualizando las innovaciones. Representa “lo que queremos que las políticas sociales sean, lo que pueden llegar a ser para generar participación de los agentes sociales vinculados, igualdad, bienestar social, legitimación social, ...”. En esta etapa es especialmente importante la visualización de los resultados esperados y potenciales” (Aguilera, 2009: 9).
- 3) *Diseño*. En esta fase, se trata de dibujar el mapa para qué, qué hacer, quiénes y cómo para lograr el sueño deseado de conseguir construir e implantar políticas sociales en los servicios sociales de igualdad, partiendo de las fortalezas, planes, programas, proyectos, recursos... Incluyen propuestas, impulsoras de desafíos, compromisos y esfuerzos colectivos de todas partes implicadas.
- 4) *Destino*. Consiste en poner en práctica y evaluar lo diseñado sobre las visiones compartidas e implantación de las políticas sociales en los servicios sociales, viviendo el día a día el trabajo realizado de manera positiva, efectiva, afectiva y colaborativa. En esta fase: “cada cual asume responsabilidades específicas y compromisos concretos, pudiendo ser necesario incluso el rediseño de procesos y sistemas para asegurar la concreción del sueño, iniciándose otro ciclo de descubrimiento, generando aprendizaje permanente, diálogos continuos y nuevos tópicos afirmativos” (Aguilera, 2009: 9)

Sobre la aplicación de los diálogos apreciativos, se afirma que: “lo que más impacta del proceso en cada oportunidad, es la calidad de los resultados y la gestación de un clima creativo, positivo, de gran capacidad generativa, entre los participantes” (Aguilera, 2009: 3). También, que las cuatro fases de los diálogos apreciativos desatan *las seis libertades*, recogidas en Whitney y Trosten-Bloom, (2010):

- 1) Libertad para ser conocido en la relación;
- 2) libertad de ser escuchado;
- 3) libertad para soñar en comunidad;
- 4) libertad de elegir contribuir;
- 5) libertad de actuar con apoyo;
- 6) libertad de ser positivo.

Desde estos planteamientos, se propone aplicar los diálogos apreciativos a la construcción de las políticas sociales, y en concreto a los servicios sociales, al verificarse la calidad de las prácticas profesionales. Prácticas realizadas en organiza-

ciones privadas, públicas y del tercer sector, tanto en los espacios sectoriales como comunitarios. Prácticas profesionales cuyos resultados alcanzan una amplia implicación de todas las partes implicadas y efectividad.

Con esta metodología, desde el Trabajo Social, se puede contribuir a potenciar los procesos de participación, responsabilidad e implicación entre las administraciones públicas y la sociedad civil española, impulsando también estrategias proactivas, enunciativas, en el marco de las políticas sociales. Ello implica, desde las sinergias del tejido social de cada contexto, hacer visible en el conjunto de la ciudadanía la igualdad, basada en los derechos sociales. Para tal fin, es preciso que en los servicios sociales, además de los problemas y las vías de solución, se indague en los recursos y posibilidades-existentes, potenciando éstos desde la idea sobre, qué servicios sociales se desea construir, diseñarlos, implementarlos y evaluarlos con rigor, implicación y corresponsabilidad, entre las administraciones públicas y la sociedad civil.

Los trabajadores sociales contribuyen a estos procesos, en la medida que promueven una participación que genera visiones, acciones y evaluaciones compartidas, desde las exigencias de las respuestas más eficientes a necesidades sociales de la ciudadanía y también, promoviendo bienestar social y calidad de vida.

En definitiva, desde el Trabajo Social se trata de que, en las prácticas profesionales, se potencien los procesos dialógicos apreciativos entre los distintas partes, configuradoras de la buena gobernanza en el marco del Estado Social y de Derecho, con sus correspondientes administraciones públicas y el conjunto de la sociedad civil. Ello propiciará la generación de espacios de calidad efectivos y de disfrute con escucha empática, relaciones interpersonales efectivas y afectivas, solución de problemas, potenciación de las fortalezas, capacidades, competencias y resultados exitosos de las personas, organizaciones y comunidades. Diálogos que se realizan cara a cara, generando procesos que promueven la reflexión individual y colectiva entre los participantes. Diálogos realizados con creatividad y variedad de técnicas, que incluyen el trabajo por parejas, pequeños grupos y en el grupo total, haciendo visibles las aportaciones, toma de decisiones e implicación de cada participante y los del conjunto, en cada fase.

5. CONCLUSIONES

La polémica, como característica de la política social, surge con más energía ante situaciones y carencias complejas, en un escenario escaso de recursos, como acontece en los servicios sociales actuales. Ello exige a los profesionales de referencia, los

trabajadores sociales, la capacidad y habilidad para *enunciar*, desde la competencia profesional, líneas preferentes, propuestas, metodologías, sistemas organizativos, que agilicen las respuestas innovadoras, proactivas, con la eficiencia conveniente y reduzcan los efectos de la pobreza a la vez que legitime socialmente el débil sistema de servicios sociales.

Todo ello comporta la participación activa y organizada, para la implicación en las políticas sociales, de diversos agentes en el contexto que se deciden en la organización para causas conjuntas de bienestar común, social.

Desde el Trabajo Social se cuenta ya con ricas experiencias, aunque escasamente compartidas y sistematizadas en el ámbito profesional, para contribuir a la construcción de las políticas sociales en esos procesos. La metodología con enfoque apreciativo, con amplio recorrido de ventajas y utilidades, puede ser un importante soporte en los procesos de participación, no sólo en la ejecución de políticas sociales, también en su diseño y construcción.

BIBLIOGRAFÍA

- Barranco, C. (2011). Buenas prácticas de calidad y trabajo social. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 18;57-74. Y en http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/18710/1/Alternativas_18_03.pdf
- Bauman, Z. (2009). *Ética posmoderna*, Madrid: Siglo XXI.
- Cooperrider, D. L. (1999). *Appreciative Inquiry*. San Francisco: Berrett-KoehlerCommunications, Inc.
- Dubet, F. (2012.) *Repensar la justicia social. Contra el mito de la igualdad de oportunidades*, Buenos Aires: Siglo XXI.
- Fazzi L (2007). *Costruire politiche sociali*, Roma: Franco Angelini.
- Gergen, K. (2007). *Construccionismo Social. Aportes para el debate y la práctica. Digital*. Universidad de los Andes. Facultad de Ciencias Sociales- CESO. Departamento de Psicología.
- Maldonado-Gonzales, A. L. (2012). Contribución de la intervención social a la gobernanza ambiental: el caso de Québec. *Portularia VolXIII*, 80; 77-86).
- Marina, J.A. (2010). *Las culturas fracasadas*. Madrid: Anagrama
- Maturana, H. (2004). Los conflictos en la vida cotidiana. Extraído el 25 de abril de 2006, de http://www.barcelona2004.org/www.barcelona2004.org/esp/banco_del_conocimiento/documentos/ficha78ee.html?IdDoc=638
- Pastor Seller E. (2012), Trabajo social, capital social, inteligencia cooperativa, diálogo significativo. *Rev. Portularia*, Vol. (XII) 96; 91-99.
- Ramos, M.A. y Muñoz, Y. (2008). *Imagina Otsarkoaga*. Plan comunitario. Segunda fase. Extraído el 25 de junio de 2010, de http://www.bilbao.net/castella/imagina_otxarkoaga/plan_comunitario/fase1.pdf
- Satir, V. et al (1991). *Talleres de comunicación con el enfoque Satir. Manual de trabajo práctico*, México, PAX.
- Soto Valle, J. I. (2009). Transparencia y participación ciudadana en los gobiernos locales. *Revista de Estudios Locales*, 116, 18-27.
- Varona, F. (2007). La Intervención Apreciativa: Una nueva manera de descubrir, crear, compartir e implementar, conocimiento para el cambio en las instituciones gubernamentales o privadas. *Investigación y Desarrollo*. Vol. 15,2; 349-419.
- Whitney, D, y Trosten-Bloom, A. (2010). El poder de la indagación apreciativa. Una Guía práctica para el cambio positivo. Extraído el 29 de abril de 2011 de <http://www.cfv.org/cu/publicaciones/lib70iaprec.html>