

EL ENFOQUE DIALÓGICO EN LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA¹

Daniel Buraschi, María-José Aguilar-Idáñez y Natalia Oldano

GIEMIC-Universidad de Castilla-La Mancha y Asociación Mosaico Canarias

RESUMEN

Presentamos las principales características de las metodologías participativas y la importancia de realizar su implementación a través de una mirada dialógica que nos permita mejorar nuestras propias prácticas. Consideramos que cuidar esta dimensión relacional es fundamental porque puede prevenir situaciones de fragmentación grupal y puede aumentar la motivación hacia la participación, evitando así que se reproduzcan algunos esquemas de dominación que están presentes en nuestro entorno cotidiano.

El objetivo del Enfoque Dialógico Transformador (EDT) es contribuir y favorecer la transformación de la sociedad a través de la creación de estructuras dialógicas que promueven el diálogo y la trascendencia no violenta de los conflictos. Se describen algunas herramientas operativas de intervención, que han mostrado ser eficaces para: crear estructuras empoderantes que permiten pasar del debate al diálogo; crear estructuras dialógicas y participativas que no niegan ni huyen del

¹ Este texto está basado en varias publicaciones de sus autores, cuya lectura se recomienda para ampliar y profundizar contenidos sobre el enfoque dialógico en la acción comunitaria:

- Aguilar-Idáñez, María-José y Buraschi, Daniel (2017). Claves dialógicas para una educación intercultural crítico-transformadora, *Interacções*, 13(43), 233-253. <http://minilink.es/42ud>
- Aguilar-Idáñez, María-José y Buraschi, Daniel (2017). Comunicar para transformar el discurso del odio: aprendizajes para enfrentar eficazmente el racismo desde el empoderamiento comunicacional ciudadano, *Documentación Social*, 184, 107-129. <http://minilink.es/42uc>
- Daniel Buraschi, María-José Aguilar-Idáñez, Natalia Oldano, Maria Eugenia Fonte García y Vicente Manuel Zapata Hernández (2017). Comunicazione partecipativa e cultura dell'ospitalità, *Educazione Aperta. Rivista di pedagogia critica*, 2, 111-132. <http://minilink.es/42ue>
- Daniel Buraschi y María-José Aguilar-Idáñez (2017). *Comunicación participativa antirracista. Claves para la acción comunitaria de acogida*. Mosaico Canarias: Tenerife. <http://minilink.es/42uf>
- Daniel Buraschi y María-José Aguilar-Idáñez (2014). El Método de la Construcción del Consenso. Una herramienta participativa de toma de decisiones para la gestión creativa de conflictos, *Política Social y Servicios Sociales*, XXXI(105), 87-103. <http://minilink.es/42ug>
- Aguilar-Idáñez, María-José y Buraschi, Daniel (2013). Participación, modelos implícitos e intervención de los profesionales de lo social, en *Actas del IV Congreso de la Red Española e Política Social (REPS): Las políticas sociales entre la crisis y la post-crisis* (pp. 1422-1434). Universidad de Alcalá: Alcalá de Henares. <http://minilink.es/42uh>

conflicto sino que lo gestionan creativamente en el marco de estructuras mayéuticas apropiadas; cuidar y cambiar la lógica de las relaciones que necesariamente han de estar basadas en el reconocimiento. En definitiva, para crear estructuras y desarrollar competencias que facilitan el diálogo, la creatividad y la inteligencia colectiva son herramientas imprescindibles.

PALABRAS CLAVE

Enfoque Dialógico Transformativo; metodologías participativas; estructura dialógica; gestión creativa de conflictos.

ABSTRACT

We present the main features of participatory methodologies and the importance of implementing them through a dialogical perspective that allows us to improve our own practices. We believe that taking care of this relational dimension is fundamental because it can prevent situations of group fragmentation and can increase the motivation towards participation, thus avoiding the reproduction of certain patterns of domination that are present in our daily environment.

The objective of the Transformative Dialogic Approach (EDT) is to contribute and favor the transformation of society through the creation of dialogical structures that promote dialogue and the nonviolent transcendence of conflicts. Some operational intervention tools are described, which have been shown to be effective in: creating empowering structures that allow moving from debate to dialogue; creating dialogical and participative structures that neither deny nor flee conflict but manage it creatively within the framework of appropriate maieutic structures; taking care and changing the logic of the relationships that must necessarily be based on recognition. In short, in order to create structures and develop skills that facilitate dialogue, creativity and collective intelligence are essential tools.

KEY WORDS

Transformative Dialogical Approach; participatory methodologies; dialogical structure; Creative conflict management.

1. INTRODUCCIÓN

Cuando iniciamos procesos participativos nos surge el cuestionamiento sobre cómo hacer que los mismos resulten lo más genuinos posible, cómo lograr que sean sostenibles en el tiempo más allá de los posibles cambios políticos, cómo romper los obstáculos vinculados a las jerárquicas relaciones de poder, siempre presentes en los grupos, a las dificultades de comunicación, a la falta de motivación, a la discontinuidad de los procesos, entre otras cuestiones. El enfoque dialógico aplicado a la participación social representa un conjunto muy heterogéneo de métodos y técnicas que tiene por objetivo superar algunas de las limitaciones que aquí mencionamos y principalmente superar el habitual descuido de la dimensión relacional en este tipo de procesos. **Consideramos que cuidar esta dimensión relacional es fundamental porque puede prevenir situaciones de fragmentación grupal y puede aumentar la motivación hacia la participación, evitando así que se reproduzcan algunos esquemas de dominación que están presentes en nuestro entorno cotidiano.**

En este documento vamos a abordar las principales características de las metodologías participativas y la importancia de realizar su implementación a través de una mirada dialógica que nos permita mejorar nuestras propias prácticas.

2. ¿QUÉ ES TRABAJAR A PARTIR DE METODOLOGÍAS PARTICIPATIVAS?

Es centrar la tarea en un conjunto de metodologías y enfoques basados en la participación de la población local. Estas metodologías pueden ser utilizadas para el diagnóstico, diseño, ejecución y evaluación de proyectos sociales y políticas públicas. Existen en la actualidad diversas metodologías que tienen como característica común y básica el promover la participación de la población local en todo o en parte del proceso de gestión del ciclo del proyecto. Tomando como punto de partida la opinión y el conocimiento de la población, su objetivo es promover un desarrollo centrado en ella misma y en el incremento de sus capacidades, impulsando un proceso de empoderamiento a través de su participación.

En estas metodologías, el protagonismo corresponde a la población y los/as facilitadores/as externo/as aportan herramientas metodológicas. **Es la población la que expresa, dialoga y analiza la información, que es fundamentalmente cualitativa.**

No obstante, la participación de la comunidad puede chocar con diferentes dificultades, entre las que podemos destacar las siguientes:

- a) la resistencia de las elites a compartir el poder y ver cuestionadas las relaciones de clientelismo y sumisión;
- b) la tradicional subestimación de los conocimientos y capacidades de la ciudadanía,
- c) el predominio, en la administración y en la mayoría de las instituciones, de una cultura organizativa formal, vertical, jerárquica e incluso autoritaria, poco permeable a la participación popular y al diálogo;
- δ) la presencia de una visión excesivamente cortoplacista y basada en un criterio de coste-beneficio, que dificulta la necesaria inversión en recursos y tiempo para promover un proceso de participación social.

3. ¿SE PUEDEN IMPLEMENTAR ESTAS METODOLOGÍAS SIN TENER EN CUENTA LA RELACIONES PERSONALES? ¿CÓMO PONER EN VALOR EL PROTAGONISMO DE LAS PERSONAS EN ESTE TIPO DE PROCESOS? ¿CÓMO FOMENTAR EL DIÁLOGO?

El Enfoque Dialógico Transformativo (EDT) que utilizamos en nuestra práctica profesional, es una herramienta útil para favorecer la participación de la ciudadanía desde una perspectiva democrática que promueva la justicia social y la igualdad de las personas, es un enfoque que pone en valor la dimensión relacional como un mecanismo que evite la reproducción de esquemas de dominación presentes en nuestra sociedad.

A continuación describimos sintéticamente las principales características del Enfoque Dialógico Transformativo (EDT) cuyo objetivo es contribuir y favorecer la transformación de la sociedad a través de la creación de estructuras dialógicas que promuevan el diálogo y la trascendencia no violenta de los conflictos (Galtung, 2000).

4. DE LA PARTICIPACIÓN EXCLUYENTE A LA TRANSFORMACIÓN DIALÓGICA

Uno de los principales desafíos de participación ciudadana es contribuir a la consecución de una sociedad inclusiva que garantice la plena participación económica, social, cultural y política de las personas en condiciones de igualdad de trato e igualdad de oportunidades.

Como sostiene Sclavi (2010) la mayor parte de la experiencia comunitaria se continúa desarrollando sobre la base de un paradigma participativo anticuado, un enfoque que pone en el centro *el debate* como principal estrategia comunicativa. El debate viene acriticamente aceptado como columna vertebral de los procesos de decisión (derecho de palabra y réplica, voto de la mayoría, etc.) sin ser conscientes de las implicaciones que tiene en el proceso y en las relaciones (Buraschi y Aguilar, 2014).

En un debate la persona participa pensando que se trata de un juego de suma cero: si uno vence el otro pierde y viceversa. Cada cual se repliega sobre su propia posición, la defiende y difícilmente está dispuesto a abrirse y explorar nuevos puntos de vista; en realidad no es una comunicación auténtica, sino un monólogo paralelo.

Los debates en los procesos participativos se transforman en experiencias frustrantes. Las personas que tienen menos poder son silenciadas, marginadas por las personas “expertas”, las personas con mayor estatus social que monopolizan la palabra. La frustración de quien no tiene voz se traduce en el abandono del proceso y esto conlleva una lenta e inexorable deslegitimación del mismo. Además, el voto según el criterio de la mayoría, genera una minoría insatisfecha que se siente excluida, marginada.

El debate se centra en las posiciones de cada participante o grupo de participantes haciendo que las personas se identifiquen con sus posiciones. De este modo una crítica a sus posiciones se transforma fácilmente en un ataque personal.

En el debate, además de no considerar la importancia del cuidado de las relaciones personales, se da por descontado que las personas comparten a priori los mismos marcos de referencia y que, a priori, existe igualdad entre los participantes. En realidad, los procesos participativos a menudo implican a personas con horizontes culturales de referencia diferentes y se desarrollan en espacios caracterizados por una fuerte asimetría de poder en los que se entrecruzan diferentes líneas de dominación y desigualdad: género, clase, raza, capacidad, etc.

Frente al objetivo del debate que es convencer y llegar a conclusiones que confirmen nuestras posiciones, el objetivo del diálogo es multiplicar las posibilidades sin tener prisa por llegar a las conclusiones. El objetivo del diálogo no es defender un argumento, sino indagar y explorar.

El punto de partida del debate son las posiciones y, además, atacar las posiciones significa atacar a las personas. El diálogo separa a las personas de los problemas y se centra en los intereses y en las

necesidades que están en la base de los posicionamientos. El estilo del debate es combativo y argumentativo, se persigue ganar el debate, se escucha para identificar la debilidad del argumento del interlocutor. En un diálogo, por el contrario, no se puede vencer porque es cooperativo. En el debate se da por descontado un marco de referencia, mientras en el diálogo se hacen explícitos los valores latentes de nuestro marco de referencia y se construye un sentido común compartido.

El diálogo es un proceso de interacción genuina en el cual las personas se escuchan y se reconocen recíprocamente. El compromiso de reciprocidad encarna el espíritu radical del diálogo: el ofrecimiento mutuo a la palabra, a la escucha atenta de la otra persona, es aquello que hace posible una transformación basada en el reconocimiento.

Esta apertura auténtica a la alteridad comporta una triple transformación: una transformación personal, una transformación relacional y una transformación social. Esta transformación es posible gracias a un doble proceso de empoderamiento (*empowerment*) y de reconocimiento de las otras personas (Bush y Folger, 1994).

La transformación de los conflictos y el cuidado de las relaciones, a través del empoderamiento y el reconocimiento, conducen a la recuperación de la percepción de la propia competencia, reconstruye la conexión con los otros y restablece una interacción positiva. **Si no se cuidan las relaciones, los conflictos que se generan en los procesos participativos, lejos de propiciar una gestión creativa de los mismos (Buraschi y Aguilar, 2014) activan una espiral de desempoderamiento de la capacidad y de demonización de las otras personas.**

En este contexto, en línea con el enfoque transformativo de Bush y Folger (1994) consideramos el empoderamiento como el pasaje de un estado de debilidad, frustración, impotencia y clausura, a la capacidad de actuar y cumplir con elecciones de modo consciente y con confianza en la propia potencialidad.

El empoderamiento y el reconocimiento, por lo tanto, son los dos procesos fundamentales de transformación personal, relacional y social, y se retroalimentan recíprocamente: el empoderamiento personal aumenta la fuerza, la competencia y la apertura de la persona; el reconocimiento humaniza, reconstruye la relación: “cuanto más fuerte llego a ser, mayor es la apertura al otro; soy más abierto y el otro se siente más fuerte y está en disposición de abrirse a mí, y así sucesivamente” (Bush y Folger, 1994). Esto significa que, desde una perspectiva dialógica, el recurso fundamental para la transformación personal, relacional y social se encuentra en la cualidad

humana de las personas participantes, en su fuerza, en su dignidad y en su capacidad (Rogers, 1970).

5. LA ESTRUCTURA DIALÓGICA

Cuando se toma conciencia de los límites del debate, se invoca a menudo el diálogo como solución, pero no como estrategia o como enfoque práctico, sistemático y coherente, sino simplemente como un principio abstracto o como una actitud. Como hace notar Yankelovich (1999), se cae a menudo en el error de considerar el diálogo como una conversación gentil, educada y tolerante que evita el conflicto. Se cree que para dialogar no son necesarias competencias específicas, sino solo la intención y la voluntad de dialogar y cierto conocimiento del tema de conversación. La experiencia nos enseña que, al contrario, si bien el diálogo responde a las necesidades humanas más esenciales (y es también por esto por lo que es eficaz), no es un estilo comunicativo que usamos espontáneamente. Hemos sido educado/as y socializado/as en ambientes *antidialógicos*, estamos constantemente inmerso/as en situaciones que alimentan la competición, la actitud acrítica, el repliegue narcisista y tenemos la necesidad de redescubrir y reaprender el diálogo. Dialogar no es fácil, no nos resulta espontáneo e implica un esfuerzo constante, el desarrollo de nuevas competencias, el descubrimiento y revalorización de prácticas y experiencias; pero cuando se arriesga realmente ser fiel al diálogo, los resultados son extraordinarios, porque el diálogo es esencialmente un proceso de construcción y transformación de las relaciones.

El Enfoque Dialógico Transformativo (EDT) es un conjunto de principios e instrumentos metodológicos que da un sostén y una estructura a la capacidad y a la potencialidad humana de transformación a través del diálogo. Resumiendo, podemos decir que el EDT se preocupa de **crear estructuras y desarrollar competencias** que facilitan el diálogo, la creatividad y la inteligencia colectiva.

Utilizando la metáfora de Isaacs podemos imaginar la estructura dialógica como un “contenedor” (*container*), un conjunto de condiciones gracias a las cuales es muy probable que se genere una interacción rica, generativa y dialógica (Isaacs, 1999).

En los últimos años, a través de una intensa labor de investigación-acción participativa, hemos identificado cinco elementos que estructuran este espacio mayéutico: la confianza, la igualdad, la diversidad, el interés común y la corresponsabilidad.



Estos cinco elementos son indispensables para el desarrollo de un diálogo auténtico y pueden concretarse en diferentes formas y en diferentes momentos del proceso: cuidando la logística de una actividad comunitaria, promoviendo la comunicación no violenta, a través de dinámicas participativas o mediante la configuración del espacio de una reunión.

La confianza: Permite la apertura de la persona, facilita su participación auténtica y evita las actitudes defensivas. La confianza se alimenta con la transparencia del proceso y con la creación de espacios seguros en los que la persona no se siente juzgada sino aceptada plenamente. Mediante el cuidado de los detalles del espacio físico y del clima en el cual se desarrolla el proceso, se crea un contexto de acogida y apertura.

La igualdad: No puede darse el diálogo si existe una relación asimétrica entre los participantes. Debemos ser conscientes de que los procesos participativos, como hemos recordado en las páginas precedentes, se desarrollan casi siempre en espacios asimétricos en los que hay personas con más poder que otras y existen historias de dominación enraizadas profundamente en las relaciones. Por esta razón, la estructura dialógica debe ocuparse de volver a equilibrar lo máximo posible el poder entre las personas y desarrollar diferentes tipos de estrategia para crear igualdad. Participar en un proceso dialógico significa estar dispuestos a abandonar la comodidad del propio rol, de la propia posición y ponerse en discusión. Como en el caso de la confianza, y esto vale para la totalidad de los cinco elementos de la estructura dialógica, la igualdad se crea cuidando los detalles contextuales del espacio participativo, promoviendo una actitud de apertura y desarrollando nuevas competencias.

La diversidad: Si un grupo de trabajo es demasiado homogéneo, se limita seriamente su potencial creativo. Sin diversidad se cae fácilmente en la autorreferencialidad, en la dinámica del grupo-pensamiento y en la clausura que puede hacer fallar un proceso participativo. Por este motivo es importante que en los procesos participativos estén presentes personas con diferentes puntos de vista y diferentes visiones del mundo. Es importante esforzarse por incluir todos los puntos de vista, especialmente aquellos que no están de acuerdo con la visión dominante.

El interés común: Si queremos que el proceso dialógico sea sostenible, las personas implicadas deben sentirlo propio, apropiarse de él, deben sentir que es real lo que está en juego, que pueden contribuir a transformar la realidad y que el esfuerzo participativo realmente vale la pena. Por esta razón uno de los pilares de la estructura dialógica es unir a las personas participantes en torno a un

interés común que se transformará, a través del proceso dialógico, en la construcción de una visión común: una definición común de la situación-problema, de las personas interesadas, de la estrategia de intervención y del cambio que se quiere lograr. Como recuerda Senge (1990) una visión común puede ser extremadamente potente y transformadora, permite la cohesión grupal y asegura la sostenibilidad del proceso porque la gente toma conciencia de que el cambio es posible. La construcción de una visión común implica, como veremos en las próximas páginas, también ser conscientes de nuestros marcos de referencia implícitos, deconstruirlos, lograr interpretar los marcos de las otras personas y construir un “sentido común” compartido. Mediante el diálogo la persona adquiere una nueva perspectiva de los propios pensamientos y de las propias emociones (Bohm, 1996).

La corresponsabilidad: El proceso dialógico es un compromiso de todos: todas las personas participantes son responsables del proceso, son responsables de sostenerlo y son responsables de facilitarlos. La estructura dialógica maximiza el reparto del poder y de la responsabilidad por medio de un sentido no jerárquico.

6. LA ESTRUCTURA DIALÓGICA COMO ESPACIO DE GESTIÓN CREATIVA DE CONFLICTOS

Uno de los factores que obstaculizan los procesos participativos es que la diversidad de opiniones, intereses y/o posiciones puede generar conflictos que, si son mal gestionados, se polarizan y radicalizan. En este contexto, la construcción de estructuras dialógicas no solamente maximiza la participación y los procesos de aprendizaje cooperativo, sino que representan un espacio que fomenta la gestión creativa de conflictos.

La mayoría de las estrategias que solemos utilizar para gestionar los conflictos y tomar decisiones suelen basarse en un enfoque normativo o argumentativo. Estas formas clásicas de enfrentarse a los conflictos (y que diariamente utilizamos en nuestras familias, con nuestras amistades, en el trabajo, en la sociedad) pueden ser útiles, pero siempre que no afecten a las relaciones, que no haya asimetría de poder entre las partes y que los marcos de referencia entre ellas sean los mismos. Ahora bien, desde nuestro punto de vista, estos enfoques no suelen ser los más eficaces, principalmente por dos motivos: el primero tiene que ver con la ya citada asimetría del poder, el segundo es que, a menudo, no se comparten los mismos marcos de referencia.

“En la argumentación se trata de desmontar la otra posición y demostrar la superioridad de la nuestra, la lógica es la de ‘yo tengo razón y tú te estás equivocando’, a menudo no solamente nos limitamos a probar las inconsistencias lógicas de la otra posición, sino que desacreditamos a la otra persona, subrayamos los puntos débiles de la otra persona y minamos su credibilidad. Al contrario, la exploración suspende la negación y coloca las opciones existentes en espera mientras otras posibilidades son ideadas. Las posiciones iniciales se ponen entre paréntesis y se empieza a ampliar el marco del problema para que surjan nuevas alternativas” (Augsburger, 1992, p. 60).

El EDT no asume que existan valores, presupuestos implícitos, creencias comunes, es decir un sentido común compartido entre las personas participantes. Sino que se preocupa de explicitar los intereses, las necesidades, los valores y los significados que están detrás de las posiciones de cada participante, evitando que las posiciones se radicalicen sobre la base de “malentendidos mal entendidos”.

Llevar a cabo un proceso de acción participativa utilizando el EDT implica cambiar la visión que se suele tener de los procesos de toma de decisión colectivos. Las personas suelen llegar a una mesa de trabajo con una visión “de suma cero” del conflicto, basado en la idea que “si tú ganas yo pierdo”, que si existen posiciones opuestas también los intereses son opuestos. El éxito del método depende de la capacidad de superar esta visión binaria abriendo un espacio de curiosidad y disponibilidad para que sean posibles otras fórmulas de participación.

Es en este punto donde se evidencian más las aportaciones del EDT a los procesos de acción y toma de decisiones colectivas. Su punto de partida es que las personas que participan en la mesa de trabajo se centren en entender y ser entendidas y no en convencer y desmontar los argumentos de los demás. Este proceso dialógico se basa en la comprensión de los marcos de referencia que están detrás de las posiciones. **Un marco de referencia es el conjunto de valores, intereses, conocimientos que intervienen en nuestra forma de interpretar la realidad desde una determinada perspectiva cultural.**

El EDT se preocupa por crear las condiciones para que las personas tomen conciencia de los propios marcos de referencia y comprendan los marcos de referencia de las otras personas a través de la explicitación de los intereses, los valores y las claves interpretativas del problema en cuestión.

La idea es que nuestra forma de interpretar y definir un problema determina la forma de resolverlo. En este sentido se pueden generar soluciones creativas sólo cuando se reencuadra un problema.

7. CONCLUSIONES

Se han descrito las principales características de las metodologías participativas y sus obstáculos. Se han desarrollado las claves del EDT, cuyo objetivo es contribuir y favorecer la transformación de la sociedad a través de la creación de estructuras dialógicas que promueven el diálogo y la trascendencia no violenta de los conflictos. También se han descrito algunas herramientas operativas de intervención, que han mostrado ser eficaces para: crear estructuras empoderantes que permiten pasar del debate al diálogo; crear estructuras dialógicas y participativas que no niegan ni huyen del conflicto sino que lo gestionan creativamente en el marco de estructuras mayéuticas apropiadas; cuidar y cambiar la lógica de las relaciones que necesariamente han de estar basadas en el reconocimiento; etc. En definitiva, para crear estructuras y desarrollar competencias que facilitan el diálogo, la creatividad y la inteligencia colectiva son herramientas imprescindibles.

8. REFERENCIAS

- Aguilar-Idáñez, M^a J. y Buraschi, D. (2013). Participación, modelos implícitos e intervención de los profesionales de lo social, en *Actas del IV Congreso de la Red Española e Política Social (REPS): Las políticas sociales entre la crisis y la post-crisis* (pp. 1422-1434). Universidad de Alcalá: Alcalá de Henares.
- Aguilar-Idáñez, M^a J. y Buraschi, D. (2017). Claves dialógicas para una educación intercultural crítico-transformadora, *Interacções*, 13(43), 233-253.
- Aguilar-Idáñez, M^a J. y Buraschi, D. (2017). Comunicar para transformar el discurso del odio: aprendizajes para enfrentar eficazmente el racismo desde el empoderamiento comunicacional ciudadano, *Documentación Social*, 184, 107-129.
- Augsburger, D. W. (1992), *Conflict and Mediation Across Cultures*. Louisville, KY: Westminster/John Knox Press.
- Bohm, D. (1996). *On dialogue*. New York: Routledge.

- Buraschi, D. y Aguilar-Idáñez, M^a J. (2014). El método de la construcción del consenso. Una herramienta participativa de toma de decisiones para la gestión creativa de conflictos. *Servicios Sociales y Política Social*, XXXI(105), 87-103. [<https://goo.gl/xrSKf3>]
- Buraschi, D. y Aguilar-Idáñez, M^a J. (2017). *Comunicación participativa antirracista. Claves para la acción comunitaria de acogida*. Mosaico Canarias: Tenerife.
- Buraschi, D., Aguilar-Idáñez, M^a J., Oldano, N., Fonte García, M^a E. y Zapata Hernández, V. M. (2017). Comunicazione partecipativa e cultura dell'ospitalità, *Educazione Aperta. Rivista di pedagogia critica*, 2, 111-132.
- Bush, R.A.B. y Folger, J.P. (1994). *The promise of mediation: Responding to conflict through revalorization and recognition*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Galtung, J. (2000). *La transformación nonviolenta dei conflitti. Il metodo Transcend*. Torino: EGA.
- Isaacs, W. (1999). *Dialogue and the Art of Thinking Together: A Pioneering Approach to Communicating in Business and in Life*. New York: Bantam Doubleday Dell Publishing Group.
- Rogers, C. (1970). *Grupos de Encuentro*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Selavi, M. (2010). Il metodo del confronto creativo: un upgrading della democrazia. *Riflessioni sistemiche*, 2, 128-138.
- Senge, P. (1990). *La quinta disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. Madrid: Granica.
- Yankelovich, D. (1999). *The Magic of Dialogue: transforming Conflict into Cooperation*. New York: Simon & Schuster.

COMO CITAR ESTE ARTÍCULO: *Buraschi, Daniel; Aguilar-Idáñez, María José; Oldano, Natalia (2019); El enfoque dialógico en los procesos de participación ciudadana; en <http://quadernsanimacio.net> ; n° 30; Julio de 2019; ISSN: 1698-4404*