

TALLERCAFÉ[®] Y WCC[®] - *WORLD CAFÉ CMAPS* - UTILIZANDO MAPAS CONCEPTUALES PARA CAPTURAR EL CONOCIMIENTO COLECTIVO EN TALLERES DE CONVERSACIÓN *WORLD CAFÉ*[™]

Freddy Trujillo
Consultoría Estratégica SOFT Colombia, Colombia
Email: freddy.trujillo@cesoftco.net, www.cesoftco.net

Abstract. *The WORLD CAFÉ*[™] es un Taller de Conversaciones que ayuda a enfocar un tema específico de conocimiento y a promover conexiones entre redes informales de aprendizaje social. El conocimiento expresado después de cada ronda de conversaciones es capturado mediante los dibujos e ilustraciones que realiza un ilustrador gráfico (*graphic recorder*), para configurar una referencia visual de los hallazgos del colectivo. El TALLERCAFÉ[®] es un taller de conversaciones tipo *WORLD CAFÉ*[™] donde el registro se hace en mapas conceptuales, utilizando el método desarrollado por Joseph Novak PhD., así como el software CmapTools[™]. La metodología WCC[®] - *WORLD CAFÉ CMAPS*, incorpora las metodología TALLERCAFÉ[®] así como procedimientos básicos de Investigación de mercados para realizar procesos de investigación cualitativa y participativa.

1. Introducción

En este documento presentamos información sobre las metodologías inter-relacionadas TALLERCAFÉ[®] y WCC[®] - *WORLD CAFÉ CMAPS*, que complementan la metodología *The WORLD CAFÉ*[™] con el mapeo conceptual, para descubrir el significado compartido del conocimiento surgido en Talleres de Conversación, tener acceso al conocimiento colectivo, Impulsar iniciativas y reflexiones hacia el futuro, así como también para realizar investigación cualitativa y participativa, adicionando técnicas de investigación de mercados.

2. ¿Qué es *The World Cafe*[™]?

Evolucionamos como individuos y sociedad a través de la conversación. Desde que el hombre vive en comunidad, la conversación ha sido un medio primordial que le ha dado sentido a su existencia y le ha ayudado a descubrir aquello que tiene valor, a compartir el conocimiento y a imaginar el futuro. El proceso es tan natural que comúnmente olvidamos su importancia.

The WORLD CAFÉ[™] es una metodología que día a día gana aceptación por su simplicidad y poder. Es un Taller de Conversaciones que ayuda a enfocar un tema específico de conocimiento y a promover conexiones entre redes informales de aprendizaje social a través de los cuales es posible: a) Descubrir el significado compartido, b) Tener acceso al conocimiento colectivo y c) Impulsar iniciativas y reflexiones hacia el futuro.

El proceso favorece la expresión del conocimiento de grupos de diferentes tamaños y conduce a un proceso creativo y de diálogo colaborativo a través del discernimiento estructurado y de un esquema funcional que estimula las inteligencias racional, emocional y social, para generar espacios de reflexión y de acción frente a asuntos que son de importancia para los participantes.

La metodología se enfoca en prestar atención a las conversaciones, de manera consciente y deliberada, a través de un proceso orientado por preguntas significativas y movilizadoras bajo un esquema cuidadosamente programado y un ambiente que integra el marco conceptual o de referencia relacionado con el tema de discusión o de estudio y elementos lúdicos como plantas, flores, dibujos, plastilina, música y otros insumos, que facilitan el aprendizaje y la transmisión del conocimiento y de las experiencias relacionadas. Este esquema genera confianza entre los participantes y un alto grado de coherencia entre lo que pretendemos que ocurra y lo que de hecho ocurre, como resultado de las intenciones.

Alcanzando niveles cada vez más amplios, a través de grupos pequeños de 4 – 5 personas que se movilizan gradualmente conformando nuevos grupos, se polinizan los hallazgos para llevar las ideas hacia las nuevas rondas de conversaciones, de mayor alcance conceptual, con opciones creativas y de acción que conducen paulatinamente a cosechar el conocimiento colectivo que identifica asuntos neurales y relevantes en relación con el tema en estudio, generando propuestas e iniciativas de interés para todos, que suelen tener un alto componente de innovación.

Ronda por ronda las observaciones relevantes que surgen del proceso son explicitadas por los asistentes en los manteles de papel dispuestos en cada mesa, así como en figuras de plastilina y demás elementos suministrados; paralelamente el conocimiento expresado en cada sesión de conclusiones y hallazgos que sigue a cada ronda de conversación, denominada “cosecha”, es capturado mediante los dibujos e ilustraciones que realiza el *graphic recorder*, para configurar una referencia visual de los hallazgos del colectivo.

3. Captura del Conocimiento Colectivo con Mapas Conceptuales

En junio del 2009, en el marco del 2º Congreso Internacional Gestión del Conocimiento y Aprendizaje Organizacional realizamos por primera vez en Colombia un *WORLD CAFE*™ público, en esa ocasión facilitado por María de los Ángeles Cinta, de México. Para este fin ella solicitó un *graphic recorder*, que no pudimos incluir debido a que no encontramos un dibujante con esta experticia, así que propuse sustituir el “registro gráfico” con un “registro en mapas conceptuales”. El resultado fue satisfactorio pero no alcanzamos a percibirlo porque ambas experiencias, tanto el *World Café*™ como la captura conceptual, era nueva para nosotros.

Al evaluar el poder de la metodología *WORLD CAFE*™ y su facilidad de adaptación a diversos temas de aprendizaje, decidimos integrarla de manera regular al congreso, con el fin de consolidar el aprendizaje alcanzado y de plantear acciones inmediatas y de corto plazo. Para el 3º y el 4º congreso conseguimos el dibujante para hacer el “registro gráfico”, pero igualmente optamos por realizar el “registro en mapas conceptuales”, técnica que utilizamos posteriormente para capturar y representar el conocimiento expresado en otros talleres, *WORLD CAFE*™ y tradicionales.

Los beneficios del mapeo conceptual están representados por la inter-relación entre los múltiples conceptos que suelen surgir en la conversaciones, como también por la agilidad para capturar el conocimiento y, principalmente, por la capacidad para dar continuidad al conocimiento después del taller de conversaciones, ya que permiten avanzar sobre el conocimiento expresado en las sopas de conceptos y en los mapas conceptuales preliminares, mediante la reflexión posterior y la colaboración de otros actores, especialmente cuando se realizan con el software *CmapTools*™, lo que permite formalizar un “entregable dinámico”. En <http://bit.ly/r16bEV> puede apreciarse la diferencia entre el “registro gráfico” y el “registro en mapas conceptuales” del *WORLD CAFE*™ del 4º congreso.

4. TALLERCAFÉ®

Básicamente el TALLERCAFÉ® es un taller de conversaciones *WORLD CAFE*™ donde se sustituye el registro gráfico, propio de esta metodología, por el registro en mapas conceptuales, utilizando el método desarrollado por Joseph Novak PhD., así como el software *CmapTools*™.

La siguiente imagen enseña el mapa conceptual del proceso:

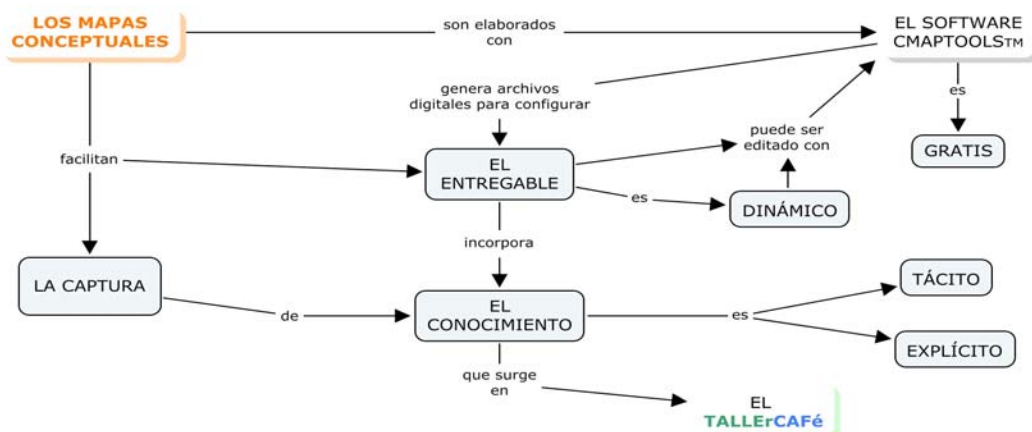


Figura 1. El mapeo conceptual para la captura del conocimiento en un *World Café*™

5. La Metodología WCC®

Posteriormente, con base en la solicitud de uno de nuestros clientes, desarrollamos la metodología WCC® - *WORLD CAFE* Cmaps, que incorpora la metodología TALLERCAFÉ® descrita arriba, así como procedimientos básicos de Investigación de mercados para realizar procesos de investigación cualitativa y participativa, con la ventaja de abordar temas de naturaleza emocional, cualitativa, en contraste con la metodología tradicional de sesiones de grupo, que se basa en formularios de encuesta para tabular respuestas racionales frente a situaciones emocionales.

De esta manera es posible obtener información relevante y representativa a través de la identificación, evaluación y medición del conocimiento enunciado en manteles, murales y expresiones verbales en las sesiones de conversaciones y capturado en las sopas y mapas conceptuales del ejercicio.

La investigación se diseña con base en sus objetivos y de acuerdo con la naturaleza y circunstancias que envuelven el caso. A continuación se presentan los pasos a seguir:

- Definición de los objetivos generales y particulares del proyecto de investigación. Generalmente esta información la establece la organización interesada en la investigación pero puede ser complementada y acordada para considerar la percepción y puntos de vista del investigador. Para facilitar el ejercicio es recomendable racionalizar los objetivos en términos de su precisión y cantidad.
- Redactar la Pregunta de Enfoque, normalmente frente al objetivo general de la investigación, lo que constituye la Pregunta de Enfoque o pregunta central del World Café™.
- Redactar las preguntas de las rondas 1, 2 y 3 así como las de conclusión, de los dos murales de cierre, que se rotulan de acuerdo con los objetivos de la investigación. Regularmente uno de los murales se denomina “Mural de las Conclusiones” o de los Hallazgos y el otro “Mural de las Sugerencias” o Recomendaciones. El investigador puede definir los rótulos que considere más apropiados para el caso específico.
- Definir la muestra en términos cuantitativos y cualitativos, la cual debe estar exactamente representada por los participantes en el World Café. El investigador determina los parámetros de clasificación y de fiabilidad de la muestra y selecciona el método de muestreo de la población más adecuado al caso de estudio. Es importante considerar como premisa que “TODOS los participantes tienen interés en la experiencia”. En algunos casos, cuando la naturaleza y las posiciones social, económica, política o educativa de la muestra es divergente o antagónica, puede ser conveniente realizar más de un World Café™ para evitar conflictos en el proceso de conversación.
- Coordinación logística del World Café. La definición del lugar, de los materiales, equipos, servicios de cafetería y restaurante así como el listado de invitados, o el procedimiento para la selección de la muestra, y las agendas correspondientes, hacen parte de este fin. El anexo muestra el listado de chequeo de los materiales y equipos requeridos.
- Coordinación logística del proceso de captura del conocimiento con mapas conceptuales. Es conveniente que el director de la investigación, el facilitador del World Café y las personas que apoyan este proceso conozcan bien las técnicas del mapeo conceptual y estén alineadas frente a este propósito. Es conveniente planificar y conservar los registros fotográficos y audio-visuales ya que hacen parte de la información obtenida y pueden ser utilizados para reforzar los mapas conceptuales, después del evento.
- Coordinación logística para el procesamiento de datos y la presentación de los informes. Los parámetros de clasificación estadística de la muestra se determinan al definirla y son insumos para configurar la base de datos para el procesamiento de la información; sin embargo y contrario a los esquemas de investigación tradicional, estas variables no pueden ser pre-definidas ya que surgen “en vivo” de la captura del conocimiento durante la investigación.

Es conveniente hacer algún tipo de previsión para pre-configurar la base de datos y el procesamiento de la información; p.ej. de manera tentativa pueden definirse hipótesis y expectativas sobre los resultados y con esta base establecer los parámetros del sistema; también puede crearse una plantilla con el número y naturaleza de los conceptos esperados que inicialmente pueden definirse como Concepto 1, Concepto 2, etc.. y ser renombrados posteriormente, de acuerdo con la información obtenida en la investigación.

6. Resumen

The WORLD CAFE™ es un Taller de Conversaciones que ayuda a enfocar un tema específico de conocimiento y a promover conexiones entre redes informales de aprendizaje social a través de los cuales es posible: a) Descubrir el significado compartido, b) Tener acceso al conocimiento colectivo y c) Impulsar iniciativas y reflexiones hacia el futuro. El conocimiento expresado después de cada ronda de conversaciones es capturado

mediante los dibujos e ilustraciones que realiza un *graphic recorder*, para configurar una referencia visual de los hallazgos del colectivo. El TALLERCAFÉ® es un taller de conversaciones WORLD CAFE™ donde se sustituye el registro gráfico por el registro en mapas conceptuales, utilizando el método desarrollado por Joseph Novak PhD., así como el software CmapTools™. La metodología WCC® - WORLD CAFE CMAPS, incorpora las metodología TALLERCAFÉ® así como procedimientos básicos de Investigación de mercados para realizar procesos de investigación cualitativa y participativa

7. Agradecimientos

Este desarrollo ha sido posible gracias a la propuesta de Humberto Maturana PhD, quien enfatizó la importancia de las conversaciones en el desarrollo del conocimiento humano, inspirando el desarrollo de *The World Café*™ que posteriormente hicieron Juanita Brown PhD. y David Isaacs PhD., así como de Joseph Novak PhD., quien desarrolló la base de los mapas conceptuales y de Alberto Cañas PhD, quien lideró el desarrollo del software CmapTools™. Agradecemos las contribuciones de Mónica Henao C. PhD, quien sugirió la realización del primer World Café™ público en el 2009 y a Sandra C. Triana, Directora de Innovación y Desarrollo de Yanhaas Colombia, quien estimuló el desarrollo de WCC® WORLD CAFÉ CMAPS.

8. Referencias

- Brown J., Isaacs, D. (2008). *Café to go. A quick reference guide for putting conversations to work.* © 2008 The World Café. <http://www.theworldcafe.com/pdfs/cafetogo.pdf>
- Maturana R. H. (1978). *Biology of language: The Epistemology of Reality* New York: Academic Press.
- Novak J. D. & Cañas A. J. (2008) *The Theory Underlying Concept Maps and How to Construct and Use Them.* Institute for Human and Machine Cognition. Technical Report IHMC *CmapTools* 2006-01 Rev 2008-01. <http://cmap.ihmc.us/Publications/ResearchPapers/TheoryCmaps/TheoryUnderlyingConceptMaps.htm>
- Novak J. D. *Teoría Subyacente de los Mapas Conceptuales y cómo construirlos.* Cornell University. <http://www.cesoftco.net/download/Files/TeoriaCmaps.pdf>
- Trujillo F. (2011). *WCC® - Captura del Conocimiento Tácito en procesos de investigación cualitativa y participativa.* CONSULTORÍA ESTRATÉGICA SOFT Colombia © 2011
- Vogt E. E., Brown J., & Isaacs D. (2003) *The art of powerful questions. Catalyzing Insight, Innovation, and Action*® <http://www.theworldcafe.com/pdfs/aopq.pdf>

9. Anexo

Guía Para Realización de un TALLERCAFÉ® Listado De Chequeo

- ✓ Salón adecuado al número de participantes, funcional y acústicamente. (deseable con vista a un jardín o a un escenario natural)
- ✓ Juegos de mesa (preferible redondas) con asientos para 4-5 personas
- ✓ Pantalla de proyección (1/60 participantes)
- ✓ Sonido de alta fidelidad
- ✓ Micrófonos inalámbricos para facilitadores (2) y asistentes (1/70 participantes)
- ✓ Materitas con flores de colores vistosos y variados, de baja altura (1 por mesa)
- ✓ Marcadores de variados e intensos colores, para dibujar (1.5/participante)
- ✓ Pared o espacio equivalente para el mural colectivo (aprox. 2.5 m alto x 4 m ancho)
- ✓ Mantel de papel bond blanco, de 90 grs. (mínimo 4 juegos/mesa)
- ✓ Libretas de anotaciones (1/participante)
- ✓ 2 hojas de mural por participante, tamaño media carta (en colores diferentes - pastel)
- ✓ Hojitas para notas (post-it)
- ✓ Stickers autoadhesivos para los asistentes (rojos, en forma de corazón)
- ✓ Papelógrafo y marcadores tradicionales
- ✓ Café y bebidas a disposición de los participantes (dentro del salón)
- ✓ Bombonera para los participantes (bombones, dulces, snacks, etc..)
- ✓ Asistentes de Servicio a los Participantes (1/70 participantes)
- ✓ Música ambiental (20' por ronda) y reproductor de sonido de alta fidelidad.
- ✓ Software *CmapTools*™
- ✓ Editor de mapas conceptuales
- ✓ Reportero fotográfico y audio-visual
- ✓ PC (LT) con control remoto