

## LOS MAPAS CONCEPTUALES HERRAMIENTA PODEROSA EN LA RESOLUCION ALTERNATIVA DE CONFLICTOS

*Licda. Leda Beirute, Centro de Mediación y Manejo de Conflictos (CEMEDCO), Costa Rica*  
*Lic. Luis Fernando Mayorga, Centro de Mediación y Manejo de Conflictos (CEMEDCO), Costa Rica*  
*Email: lbeirute@cemedco.org www.cemedco.org*

**Abstract.** El presente trabajo pretende generar un espacio de discusión sobre la creación de un nuevo escenario de aplicación de la herramienta mapas conceptuales: el campo de la resolución alternativa de conflictos en las relaciones interpersonales, grupales y organizacionales.

A través de la combinación de un modelo metodológico en el que se combinan las estrategias de aprendizaje colaborativo, la herramienta tecnológica del CmapTools y los mapas conceptuales, los autores del presente trabajo, representantes de un Centro de Mediación y Manejo de Conflictos en Costa Rica, CEMEDCO, plantean un marco conceptual innovador para las técnicas RAC. A la fecha dicho modelo está aplicándose en la solución de controversias con interesantes resultados.

Se presenta el modelo teórico, (graficado en un mapa conceptual), y se ofrece un ejemplo de un caso resuelto, cuya metodología de trabajo incluyó la construcción de mapas conceptuales.

### 1 Introducción

En el campo de la resolución de controversias aparece en la última década, una nueva propuesta: *las técnicas de resolución alternativa de los conflictos*, denominadas **Técnicas RAC**. (Arias, 2001). Se pretende a través de ellas, que la visión *gane-pierde*, típica de las soluciones adversariales (propias de los juzgados y los litigios, en la que el objetivo es que sola una de las partes sea la ganadora), se transforme en una oportunidad para construir *relaciones gane-gane*, en la que todas las partes en conflicto salgan gananciosas. Una de las técnicas RAC, denominada "**mediación**", se caracteriza por la presencia de un tercero, quien, (a diferencia de la autoridad o el juez quien es el que otorga la solución al conflicto), asume la posición de *neutral*, y su rol consiste en facilitar a través de ciertas técnicas, la comunicación necesaria para que sean las mismas partes las que construyan la solución del problema que las separa.

Trabajando el lema: "*separe el problema de las personas*", Roger Fischer, (1996), sienta las bases de la negociación y la mediación como estrategia para generar escenarios más objetivos en la decodificación del conflicto, cuyo objetivo es la reconstrucción del problema depurando la información que las partes tienen sobre el origen y la causa del conflicto. Si las partes separan las percepciones personales y logran construir un terreno de intereses comunes, la meta siguiente es entonces "*ser duro con el problema y suave con las personas*".(Fischer,1996) En el contexto de la resolución alternativa de conflictos, se podría afirmar que el objetivo es, que las personas interaccionen mediadas por un proceso de construcción intelectual, en el que la energía emocional se encausa hacia el tema de la controversia, y por medio de estrategias de manejo inteligente de las emociones, (siempre presente en los conflictos), las relaciones interpersonales se reconstruyan (S.Cobb, 1999; Folger, 1998; CEMEDCO, 2000 )

### 2 Los mapas conceptuales y el RAC

En Costa Rica, el Centro de Mediación y Manejo de Conflictos, CEMEDCO, está integrando en el modelo de resolución de varias controversias, la herramienta de los mapas conceptuales y *el CmapTools* (Cañas et al., 2004), como estrategia metodológica que facilita la recontextualización del problema, y la generación del trabajo colaborativo para la construcción de soluciones alternativas.

Cuando se utiliza la herramienta tecnológica del *CmapTools*, y se promueve la construcción grupal de un único mapa conceptual, se genera un escenario de interacción que promueve un objetivo único de trabajo ya que frente a la pantalla se grafica en forma sostenida *el tema* de trabajo, y las personas interaccionan entre sí modificando, agregando, transformando y recreando las ideas que al respecto tienen sobre el tema de análisis.

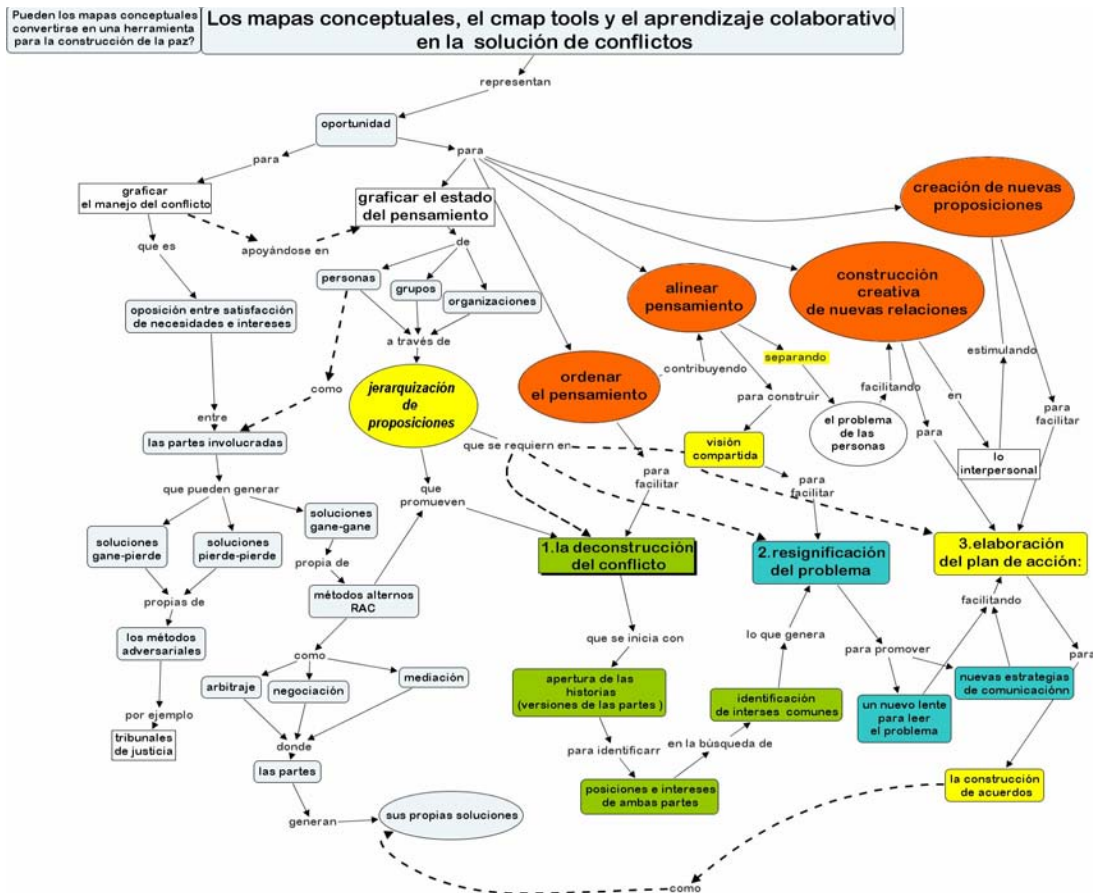


Figura 1. Mapa conceptual del modelo teórico metodológico que integra conceptos de los mapas y del RAC.

### 3 Un caso de resolución alternativa de conflictos, utilizando mapas conceptuales

#### 3.1 Descripción general del caso

Un barrio residencial de los suburbios de la ciudad, se ha caracterizado por espacio de 20 años por su tranquilidad, vecinos permanentes y calles silenciosas. De pronto, una empresa de seguridad (Seguridad Residencial), alquila una de las casas como sede de sus oficinas centrales. Alrededor de 100 empleados, con sus comentarios en voz alta y gran cantidad de vehículos, alteran la paz de una de las calles del Residencial. Los vecinos se ven afectados por el movimiento vehicular, que incluso tapa las salidas de parqueo de los vecinos. Surge un movimiento coordinado entre los vecinos quienes recogen firmas en la calle directamente afectada y llevan una petitoria de desalojo al gobierno local (Municipalidad).

Se inicia entonces un conflicto entre un grupo de vecinos y la empresa apoyada por la dueña de la casa. El argumento de la empresa es que el barrio se puede beneficiar con su presencia porque ofrecen un sistema de seguridad gratuito a la calle, además de contribuir con recursos al ornato, cuidado de jardines y centro de recreación de la comunidad. Los vecinos consideran que su libertad no puede ser comprada.

Después de varios meses de conversaciones y escritos legales, la empresa, a sugerencia de la “casera” resuelve llevar el caso a mediación.

#### 3.2 Procedimiento

CEMEDCO, empresa especializada en manejo de conflictos, con dos representantes de la empresa y dos representantes de los vecinos inician el proceso de mediación. Con el apoyo de un video beam, y la herramienta tecnológica del *CmapTools* se procede a facilitar la construcción de un mapa conceptual grupal para las sesiones 1, 2, y 4 de forma que se faciliten las etapas de un proceso de mediación. Durante la **Sesión 1** se construye una historia alternativa, a partir de las historias de cada una de las partes en conflicto, denominada **deconstrucción**

**del conflicto.** En la **Sesión 2** se define con claridad el problema y se evidencian los intereses y necesidades comunes a ambas partes, denominada **resignificación del problema.** En la **Sesión 4:** se concreta la etapa denominada **Plan de acción**

### 3.2 Resultados

Se presentan a continuación los mapas conceptuales de tres de las sesiones del proceso de mediación. La sesión 3 se centró en el manejo de las relaciones desde el punto de vista de la comunicación asertiva. En cada uno de los mapas, se evidencia el proceso de trabajo colaborativo realizado a partir de los mapas conceptuales, que permitieron **graficar** el esquema de pensamiento de cada una de las partes, evidenciando necesidades e intereses comunes. Los mapas conceptuales facilitaron el proceso de la estrategia “*separar a las personas del problema*”, ya que permitió focalizar los esfuerzos y orientar el proceso de mediación bajo la consigna, “*suave con las personas, duro con el problema*”.

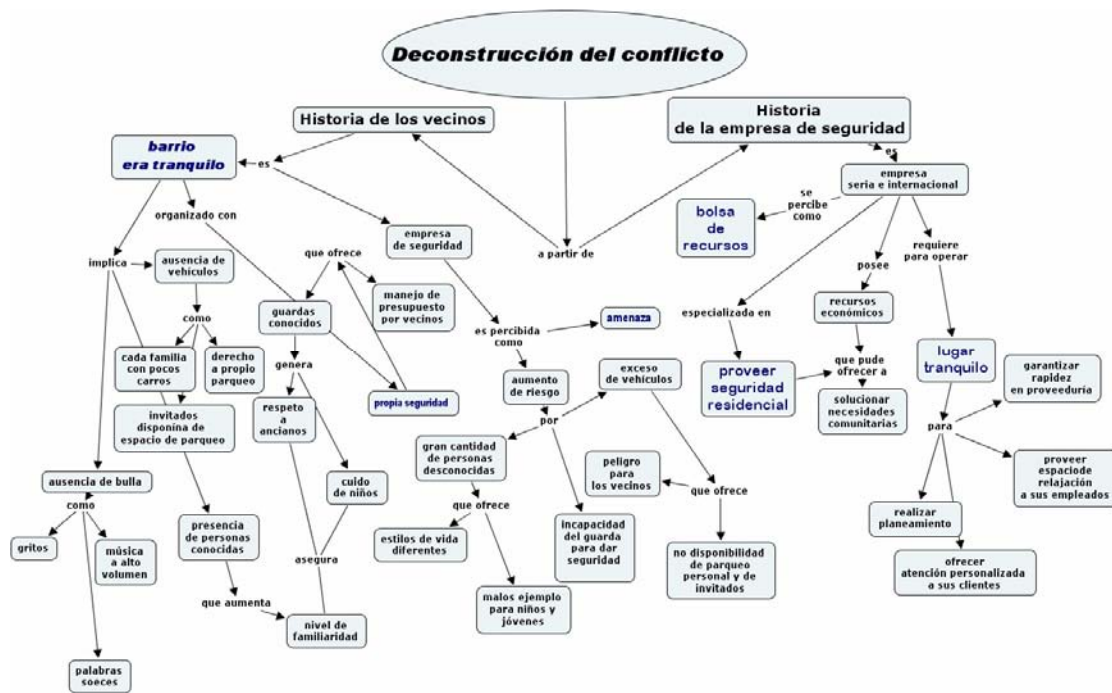


Figura 2. Mapa conceptual grupal, primera sesión de mediación

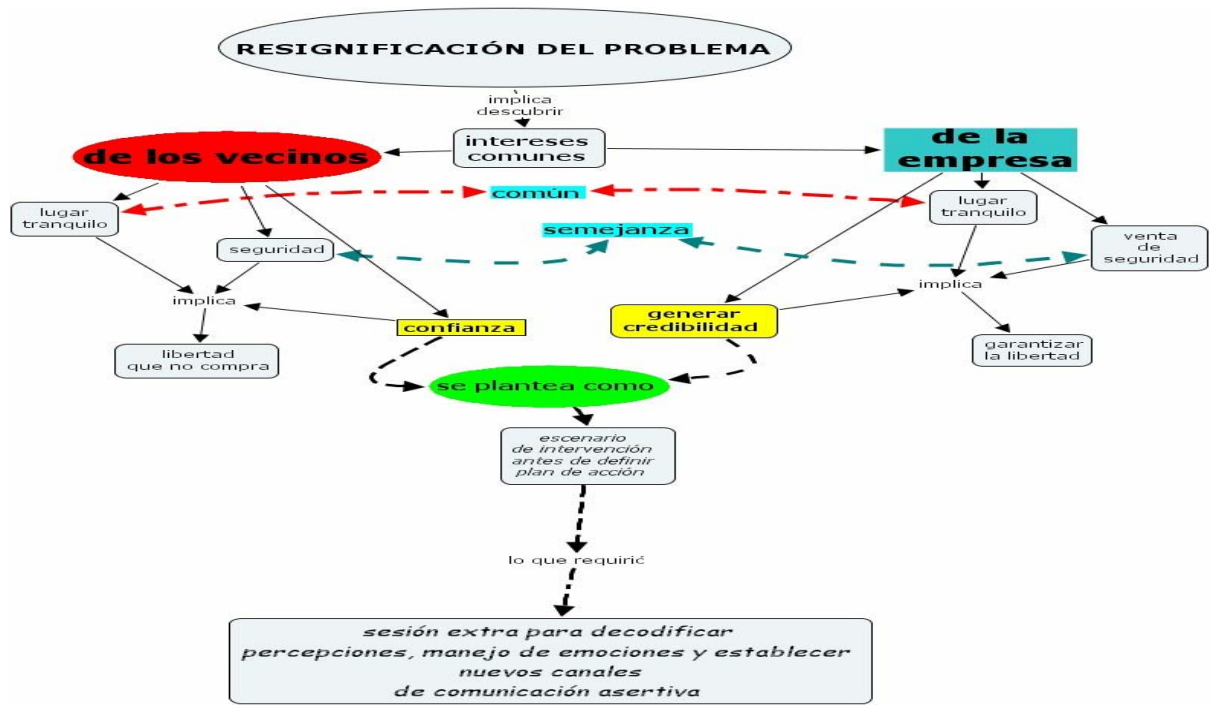


Figura 3. Mapa conceptual grupal segunda sesión de mediación

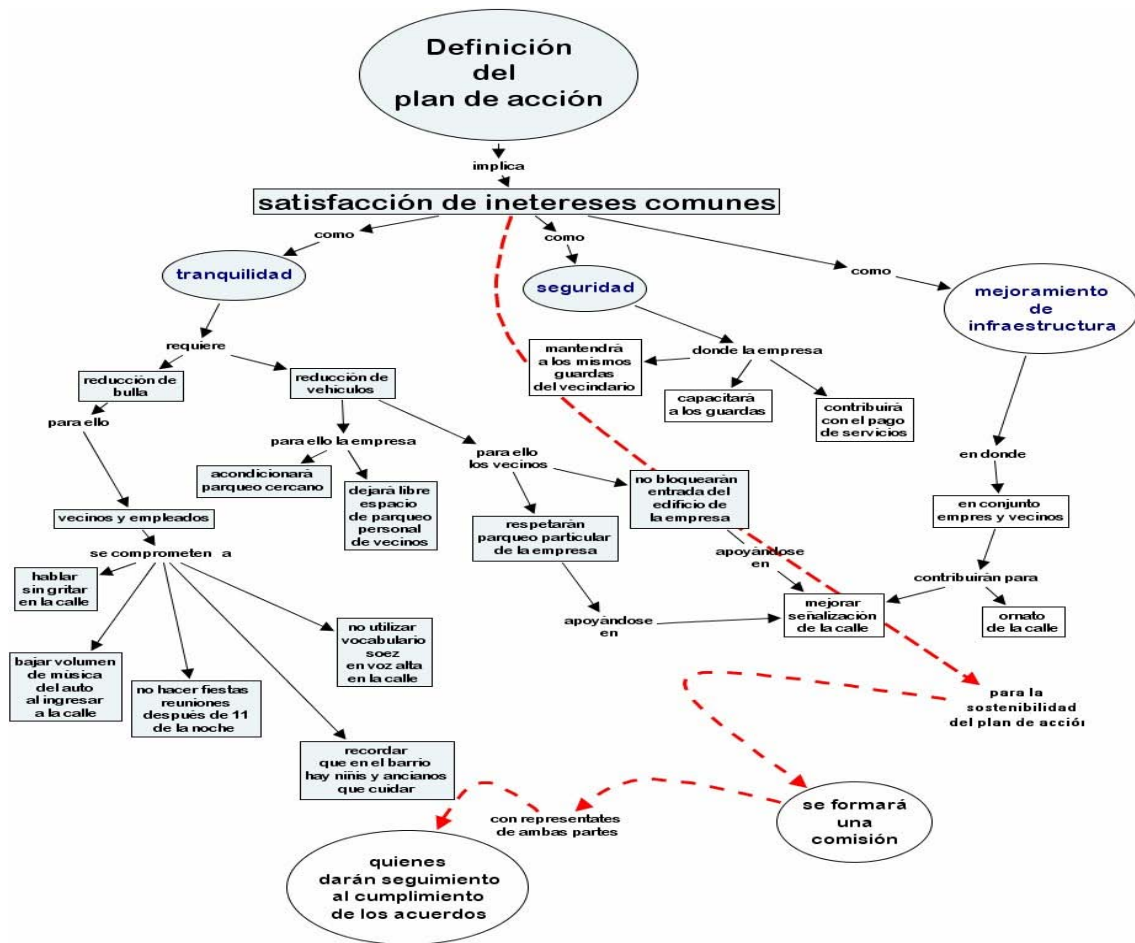


Figura 4. Mapa conceptual grupal, cuarta sesión de mediación

#### **4 Conclusiones**

Los mapas conceptuales pueden ser una herramienta muy pertinente para que las partes inmersas en un conflicto conviertan *el problema* en una oportunidad, para la reconstrucción de las relaciones interpersonales y la generación de soluciones creativas, estimulando la generación de relaciones gane-gane en la resolución de controversias.

#### **5 Bibliografía**

Arias, Randall, (2001) Acceso a la Justicia y resolución alterna de conflictos en Costa Rica. *Ministerio de Justicia y Gracia. Dirección RAC. Costa Rica.*

Cañas, A. J., Hill, G., Carff, R., Suri, N., Lott, J., Eskridge, T., Gómez, G., Arroyo, M., & Carvajal, R. (2004). CmapTools: A Knowledge Modeling and Sharing Environment. In A. J. Cañas, J. D. Novak & F. M. González (Eds.), *Concept Maps: Theory, Methodology, Technology, Proceedings of the 1st International Conference on Concept Mapping*. Pamplona, Spain: Universidad Pública de Navarra.

CEMEDCO,(2000). Manual de formación de mediadores. Material de trabajo para capacitaciones, CEMEDCO.

Cobb, Sara, El modelo circular narrativo en la resolución de los conflictos. *Manual de CEMEDCO.*

Fisher, Roger et al. (1996) *Cómo negociar sin ceder.*