**Elementos de robustos sistemas de comunicaciones para cooperativas**

*Nota: este no es un plan preceptivo, solo un menú descriptivo de todas las prácticas de cooperativas que pudimos encontrar o conceptualizar. No todas las cooperativas hacen todo lo que se encuentra en esta lista.*

**Principios rectores de buenos sistemas de comunicaciones para cooperativas**

* Deben de proveerle a todo el mundo la información que necesitan para participar de manera efectiva en la gobernación de la cooperativa
* Deben de ayudar a los miembros entender lo que se espera de ellos/as
* Deben de apoyar la comunicación cálida, compasiva y directa entre los/as co-trabajadores/as
* Deben de funcionar en capas, de manera multifacética y ser redundantes para asegurar que llegarán a las personas
  + Lo tan simple que puedan ser, lo tan complejo que necesitan ser
  + Diseñado con la temporalidad apropiada en mente: algunas necesidades de comunicaciones necesitan ser rápidas y efímeras, otra comunicación es de más largo plazo y totalmente documentada. Deben de distinguir entre estas dos también.

**Capacitación y apoyo para comunicación abierta**

* Orientación y capacitación para nuevos miembros en todos los sistemas de comunicaciones y las correspondientes expectativas
* Capacitación para dar y recibir la crítica constructiva para todos los miembros de la cooperativa
* Capacitación en la resolución de conflicto y la mediación para un subconjunto o comité o equipo
* Capacitación en las dinámicas de poder dentro de la comunicación y como estos pueden ser afectados por la raza, la clase, el género, la edad u otros factores
* Capacitación para hablar en publico
* Capacitación en facilitación para algunos o todos los miembros

**Sistemas físicos**

* Lugar accesible (carpeta o repisa o cartelera en la oficina) para que los miembros (¿y candidatos?) puedan leer todos los documentos importantes de las finanzas y la gobernación
  + Estatutos
  + Manual o políticas del personal
  + Reportes financieros trimestrales de los últimos cinco años
  + Minuta de las reuniones de la junta directiva
  + Minuta de las reuniones de la membresía
  + Minuta de las reuniones de los comités
* Una tablero para colocar anuncios o una herramienta en internet donde los miembros puedan colocar asuntos para la agenda de las reuniones de la membresía y de la junta directiva. Incluye el tiempo anticipado para el asunto, quien deberá ser el punto de contacto, el resultado anticipado, y la urgencia.
* Gestionar la(s) herramienta(s) de comunicaciones: boletín o memorándum regular, reunión, cartelera
* Herramienta(s) de comunicación para la membresía: cartelera física o herramienta en internet para discutir temas calientes antes o en lugar de las reuniones de la membresía
* Los miembros rellenan un “Perfil para la resolución de conflictos” que describe sus preferencias y hábitos a la hora de manejar conflictos (ejemplo: Arizmendi CRP)
* Los miembros rellenan un “Perfil de comunicación” que describe su estilo de comunicación

**Expectativas y políticas claras**

* Declaraciones sobre la cultura de la comunicación en la cooperativa (por ej. se anticipa las discusiones y los debates activos, “la mayoría somos introvertidos aquí”, los sistemas explícitos que usa la cooperativa así como NVCC o los métodos socráticos, etc.)
* Se articulan por lo general las expectativas en las reuniones (cual es el propósito de cada reunión) y en particular para los asuntos de la reunión (esto es, si un asunto es para información, discusión o voto)
* Se articulan las expectativas de cuán rápido deberán responder a los conflictos (por ej. conflictos intensos durante la misma jornada laboral, con seguimiento dentro de 3 días, etc.)
* Reuniones: la petición para asuntos para el orden del día se hace x días antes de la reunión, el orden del día se distribuye x días antes de la reunión, la minuta se distribuye x días después de la reunión
* Políticas sobre la representación de la cooperativa afuera: quién puede decir qué a quién
* Políticas para las redes sociales (publicaciones sobre los asuntos relacionados con el trabajo en Facebook, Twitter, etc.)

**Comunicaciones relacionadas con el personal**

* Manual o políticas del personal clara, actualizada y evaluadas cada año
* Un equipo de resolución de conflictos es capacitado en mediación y la resolución de conflictos – puede actuar rápida para intervenciones en el momento o de manera más profunda en situaciones de querellas de más largo plazo
* Comité del personal – para anticipar, identificar y señalar los asuntos del personal a la junta directiva, gerencia, etc. En algunas cooperativas, este comité también intercede en conflictos.
* Concejo social o gabinete de trabajadores/as-dueños/as – representa a la membresía general ante la gerencia y la junta directiva – actúa como un cuerpo de resolución de problemas y a veces como un cuerpo de transmisión de querellas

**Misceláneo**

* Algunas cooperativas han tomado el Myers-Briggs u otras evaluaciones de personalidad como herramienta para describir tanto sus estilos individuales de comunicación como su dinámica grupal