

## CAFÉS COOPERATIVOS

Comunicación no violenta para cooperativas de trabajo.

### Comunicación Noviolenta (CNV) para Cooperativas de Trabajo



---

Promotora del Café cooperativo: Cooperativa TÍTERES SOL Y TIERRA

18 de junio de 2019

## INDICE

### 1- Introducción.

### 2- Comunicación no violenta.

- i. Aprendiendo un nuevo Lenguaje
- ii. Principios básicos de la CNV
- iii. Desarrollando habilidades
- iv. La CNV como prevención de conflictos
- v. Herramientas de la CNV
- vi. De lo personal a lo grupal
- vii. CNV en las reuniones
- viii. Apoyos externos
- ix. Ronda final y exposición de libros y herramientas

## 1- Introducción

Los cafés cooperativos son una iniciativa impulsada por **COOPERAMA en el marco del convenio FECOMA-Comunidad de Madrid**. Según este convenio se invita a agentes del sector del cooperativismo de Madrid a discutir, debatir y reflexionar en torno a una serie de temas, previamente propuestos, que afectan a los valores y principios del cooperativismo.

El esquema de actuación propuesto consiste en la celebración de un taller con una periodicidad aproximada de **uno cada tres meses**. Están diseñados como **espacios de duración cerrada** y celebrados, preferentemente, dentro del **horario de la jornada laboral**. En ellos se trabaja sobre distintos temas de la gestión empresarial de las cooperativas que estén directamente vinculados con nuestros principios y valores rectores, de tal modo que sean temas, asuntos o materias del interés del sector. Las **temáticas propuestas** son las siguientes:

- Políticas de remuneración y estructura salarial.
- Prácticas, becas y relaciones con el sector académico.
- Buenas prácticas de conciliación
- La administración digital y las nuevas herramientas disponibles: RGPD y contratación electrónica.
- Gestión de equipos, el debate, la diferencia y democracia económica.
- La incorporación de las personas socias. Itinerarios y métodos.

El formato taller de los cafés nos parece que es el adecuado puesto que permite **la interacción** de los diferentes agentes participantes en el evento en un tono distendido pero riguroso, favoreciendo el debate y la reflexión, así como el trabajo conjunto en torno a los temas y asuntos tratados en los mismos.

Los **objetivos** que pretende satisfacer la iniciativa son:

- Formar a las personas socias y trabajadoras de las cooperativas en los valores y principios cooperativos.
- Resolver dudas prácticas sobre cómo implementar en la gestión del día a día las temáticas tratadas.
- Facilitar el encuentro e intercambio de conocimientos entre cooperativas, dando cumplimiento así al principio cooperativo que habla de la cooperación entre cooperativas.

Además de los propios cafés, se generará una **documentación** que resuma y amplíe cada uno de los temas tratados en el café, de forma que quede un fondo documental sobre la aplicación práctica de los valores y principios cooperativos que pueda ser consultado tanto por las entidades que asistan a los cafés como por las que no.

El presente documento trata de recoger lo acontecido en el café cooperativo celebrado el día 18 de junio de 2019 en el que se trató y discutió en torno a **la comunicación no violenta**.

El café fue impartido por la cooperativa **Títeres Sol y Tierra S. Coop. Mad.** a quien agradecemos su participación y su tiempo.

## 2- Comunicación no violenta

### i. Aprendiendo un nuevo Lenguaje

Al inicio del taller expliqué brevemente la metodología con partes teóricas, prácticas y uso de herramientas específicas de la CNV con ejemplos reales, así como espacio para preguntas y dudas.

Sentad@s en círculo, después, propuse una ronda de palabras para contestar a la pregunta **¿qué me ha traído a este taller?**

#### Algunas respuestas:

- *Los conflictos consumen mucha energía y tiempo ¿Cómo puedo adquirir herramientas y habilidades para gestionar los conflictos con compañer@s de cooperativa?*
- *¿Cómo comunicarme de un modo más eficiente, por ejemplo con mi hijo?*
- *¿Cómo aprender a cuidarme y cuidar de las otras personas en el grupo?*

A continuación, antes de entrar en el Lenguaje de la CNV, con el soporte de un Power Point, pasé a exponer las **Tres formas de Relación-Comunicación Violenta** de la antropóloga Pat Patfoort, presentes en el lenguaje hablado y corporal, que usamos habitualmente y que responden a las tres reacciones fisiológicas de Huida, Ataque e Inmovilización: **Inhibición, Escalada y Desvío a una tercera persona**. La intención es tomar conciencia de ellas para poder detectarlas cuando aparecen y, así, comenzar un proceso de desaprendizaje.

**Marshall Rosenberg**, psicólogo norteamericano creador de la Comunicación Noviolenta, representa este **Lenguaje violento con la figura del Chacal**, que se expresa a través de juicios, comparaciones, exigencias, negación de la responsabilidad de lo que dice o hace, etc.

### ii. Principios básicos de la CNV

En esta parte expliqué algunos principios teóricos como los siguientes:

#### ¿Qué es la Comunicación Noviolenta?

- **Es un modo de pensar y de hablar que aspira a fomentar la comprensión y el respeto mutuo en las relaciones.**
- **Ayuda a la persona a vincularse con la parte de sí misma capaz de comprender con el corazón y expresarse sin agresiones verbales.**

Marshall Rosenberg representa el **Lenguaje de la Comunicación Noviolenta con la figura de La Jirafa**, que se conecta profundamente consigo misma y con los demás practicando la autoempatía y la empatía, que es auto-responsable, que sabe hacer peticiones sin exigir, etc.

### **Juego de escucha por parejas sin lenguaje hablado**

Posteriormente, sentad@s en círculo, hablamos sobre las sensaciones que habían tenido durante la dinámica.

#### **iii. Desarrollando habilidades**

En esta parte, con el apoyo del Power Point, expliqué el proceso de los cuatro pasos del Lenguaje Jirafa.

##### **1-Observación de los hechos**

##### **2-Expresión de los sentimientos**

##### **3-Expresión de las necesidades**

##### **4-Peticiones**

#### **iv. La CNV como prevención de conflictos**

Repartí folios con vocabularios de Sentimientos y Necesidades ya que parte fundamental del cambio de lenguaje es la alfabetización emocional.

1- Aprendiendo a poner nombre a nuestras sensaciones emocionales ante diferentes estímulos agradables o desagradables.

2-Aprendiendo a traducir los juicios en necesidades.

En esta parte propuse un ejercicio sobre algo que había sucedido al principio del taller, expresando los sentimientos que había generado la observación del hecho en sí, y traduciendo los juicios Chacal en necesidades Jirafa.

Sustituir el Lenguaje Chacal por el Lenguaje de Sentimientos y Necesidades es una manera muy eficaz de prevenir y atenuar los conflictos.

#### **v. Herramientas de la CNV**

Explicué que el uso del Lenguaje Jirafa me había ayudado a potenciar mi capacidad natural de escucha hacia dentro y hacia fuera, mediante la **práctica con la Autoempatía y la Empatía, herramientas básicas de la CNV.**

En esta parte del taller, hicimos una práctica de escucha empática con un conflicto real de una de las participantes, utilizando para ello la herramienta “Los árboles Colaborativos”, una dinámica con tarjetas en el suelo siguiendo los 4 pasos de la CNV, con dos árboles

que representan las dos voces del conflicto. La participante recorrió los cuatro pasos de su voz y, posteriormente, los de la voz de la otra persona (Autoempatía y Empatía).

Después mostré otra herramienta, El mandala de la CNV.

vi. **De lo personal a lo grupal**

Asimismo, informé sobre otras herramientas específicas para conflictos grupales, El Foro emocional y La Flor de la Empatía, que pueden encontrarse en la página [herramientasparaempatia.com](http://herramientasparaempatia.com), en Creative commons.

Hablamos sobre la importancia del aprendizaje individual como base para abordar los procesos emocionales de grupo, con sus conflictos y roces, con sus fracasos y duelos, sus éxitos y celebraciones; sobre la importancia de crear estos espacios de cuidados, de gestión emocional y de resolución de conflictos.

Asimismo, se habló de la dificultad en los grupos de algunas personas al enfrentarse a la falta de interés de otras personas por estos espacios, considerándolos menos importantes que otros, o bien poco eficaces, o bien un esfuerzo más de tiempo dedicado al grupo. Hablé sobre el triángulo de grupo, con sus tres vértices equilibrados:

Los **Objetivos** del grupo, las **Personas del grupo**, y los **Procesos** y estrategias para cuidar de los objetivos y de las personas. Este esquema daría lugar a unos grupos más eficaces donde las personas serían más felices.

vii. **CNV en las reuniones**

En este punto hablamos de un caso real, la Cooperativa Sol y Tierra, en la que hemos ido poco a poco integrando la CNV individualmente y en nuestros procesos grupales, como en las reuniones:

- Utilizando lo más posible el lenguaje Jirafa.
- Desarrollando la habilidad de traducir en Sentimientos y Necesidades cuando alguien se expresa en lenguaje Chacal.
- Asumiendo el rol de mediadora/or en caso de desacuerdos.
- Utilizando herramientas de Indagación empática colectiva.
- Dándonos tiempo para empatizar en caso de decisiones difíciles.

viii. **Apoyos externos**

Expuse que, como formadora de CNV, el apoyo externo me parecía muy eficaz, y lo expliqué con un caso real de mi propia Cooperativa en la que, además, casi todos los integrantes tenemos lazos familiares.

En un caso de conflicto continuado entre dos personas, Sol y Tierra buscamos la ayuda externa de una mediadora. Ese gasto fue asumido por la propia Cooperativa. Después de varias sesiones de mediación, el resultado fue muy satisfactorio para tod@s, ya que ese conflicto ocupaba mucho tiempo en las reuniones y otros espacios de trabajo, haciéndolos poco efectivos y creando un ambiente de desarmonía y malestar que afectaba a todo el grupo emocionalmente.

**ix. Ronda final y exposición de libros y herramientas**

La ronda de palabras final contestaba a la pregunta *¿Qué me llevo de este taller?*

Después de celebrar el espacio de aprendizaje colectivo que había supuesto el Taller, l@s participantes tuvieron acceso a la mesa de Exposición de libros sobre CNV y herramientas, como las “Cartas de Sentimientos y Necesidades”, la Baraja de los “Arboles de la Empatía”, etc.