



## Reporte y Memoria fotográfica del Taller: "Comunicación asertiva y trabajo en equipo"

Lugar: Kantunilkín. Oficinas de la APFF Yum Balam

**Participantes:** 9 personas, personal de CONANP, integrantes del equipo del APFF Yum Balam.

Nombre	Tiempo trabajando en CONANP	Tiempo trabajando en Yum Balam
1. Ana Poot Ávila	14 años	2 años
2. Alejandro Pliego Moreno	13 años	Actualmente se integra al equipo
3. Francisca Arely Antele Sangabriel	2 meses	2 meses
4. Francisco Javier Cab Ku	2 años 9 meses	2 años 9 meses
5. Francisco Chimal Chan	12 años	12 años
6. Gabriela Esperanza Poot Ávila	6 años	2 años 9 meses
7. José Antele Marcial	15 años	15 años
8. José Juan Pérez Ramírez	15 años	10 años
9. Sadao Pérez Cortéz	2 años	2 años

**Duración:** 22 y 23 de agosto 2016, en un horario de 8:00 a 19:00 (lunes y martes).

**Objetivo:** Fortalecer las capacidades para la comunicación asertiva en un equipo de trabajo, que contribuya a mejorar los procesos de planeación participativa y comunicacionales en el equipo del APFF Yum Balam

### Contenidos abordados

#### Día 1.

Bienvenida y resultados de aprendizaje  
Autodiagnóstico como equipo de trabajo  
Autodiagnóstico personal ante un equipo

#### Día 2.

Estilos de contender en un conflicto  
Comunicación asertiva y escucha activa  
Actitudes que promueven relaciones facilitadoras del crecimiento  
Herramientas prácticas para abordar conflictos en el equipo

## Memoria fotográfica descriptiva:

Lunes 22 de agosto 2016.

### Bienvenida y objetivos

Se hizo una primera ronda de expectativas ante el taller:

- ✓ Poder hacer un alto para revisar cómo nos estamos comunicando
- ✓ Necesitamos herramientas para mejorar nuestra comunicación
- ✓ Nos comunicamos muy poco con la población y necesitamos promover más participación
- ✓ El equipo se ha ido modificando y no hemos actualizado acuerdos y reglas
- ✓ Es importante que esté nuestro líder para que escuche cómo estamos
- ✓ Me estoy integrando al equipo y es buen momento para conocerles
- ✓ Soy nueva en el equipo y quiero integrarme más
- ✓ Identificar dónde se atora nuestra comunicación
- ✓ Promover que nos cuidemos más como equipo

### Presentación colectiva: ACRÓSTICO

Cada participante elaboró un acróstico con su nombre, plasmando lo que hace, promueve, resalta cotidianamente en su trabajo. Los valores que promueven. Luego los pegaron en su pecho y circularon por la oficina leyéndose mutuamente



Se reflexionó en plenaria:

- La importancia de presentarnos de una manera diferente
- Las cargas que traemos en nuestros nombres (de género, de valores, expectativas familiares)
- Fue una manera muy ilustrativa de poner lo que hacemos cotidianamente
- Costó trabajo al inicio pero luego fluyó muy fácil
- Fue una forma diferente de conocerse como grupo, creyendo que ya conocía todo de sus compañeras/os
- Puso en sintonía al grupo con este ejercicio en el que no andamos poniendo por delante nuestros cargos o estudios
- Nos damos cuenta que hay una gran lista de actividades y no se nota la parte del disfrute y no se observa la misión de la conservación en ellas
- Me gustó mucho leer la frase: “trato a mi equipo como me gusta que me traten”; ese es un aspecto muy importante para el trabajo en equipo

- Es muy difícil comprender lo que hace el otro, si NO sabemos lo que hace; esta actividad permitió saber más de lo que hacen mis compañer@s
- Hay formas y estilos diferentes de hacer las cosas; la importancia que cada uno/a le da a ciertas cosas no es la misma que le dan otr@s
- Cuando hay diferencias individuales, el interés colectivo es el que puede ayudar a definir un criterio o un acuerdo de convivencia; lo que sea mejor para el colectivo
- Necesitamos promover más el cuidado de mis compañeros/as



### Clarificando el mensaje: IPA (Informe personal de actividades)

Se hace una tabla de tres columnas. Cada quién dibuja su tabla personal.

Paso 1. En la columna de en medio, escribe una lista de todas las actividades que hace en su trabajo. Mucho más detalladas que en el acróstico.

Paso 2. En la columna de la derecha, escribimos los valores, principios, que promuevo con todas esas actividades. Puede haber un valor para cada actividad o un valor que englobe varias actividades.

Paso 3: en la primera columna hace una lista de todas las actividades que hacen en su vida cotidiana, fuera del espacio laboral.

3. Qué hago (en mi vida personal)	1. Qué hago (en mi vida laboral)	2. Valores y principios que promuevo



Luego se compartió en dos grupos de 4 personas. Cada persona turno a turno fue compartiendo su tabla personal. Los demás sólo podían hacer preguntas para aclarar lo que no entendieran.



Al terminar de compartir en subgrupo, se compartió en plenaria, pero con la diferencia de que cada persona ya no hablaría de sí misma sino de lo que escuchó de alguno/a de sus compañer@s. Se dio un compartir largo, no sólo hablaron de lo que les conmovió de sus compañeros/as sino que también profundizaron en sus experiencias personales, dolores y sinsabores.



La reflexión en plenaria fue:

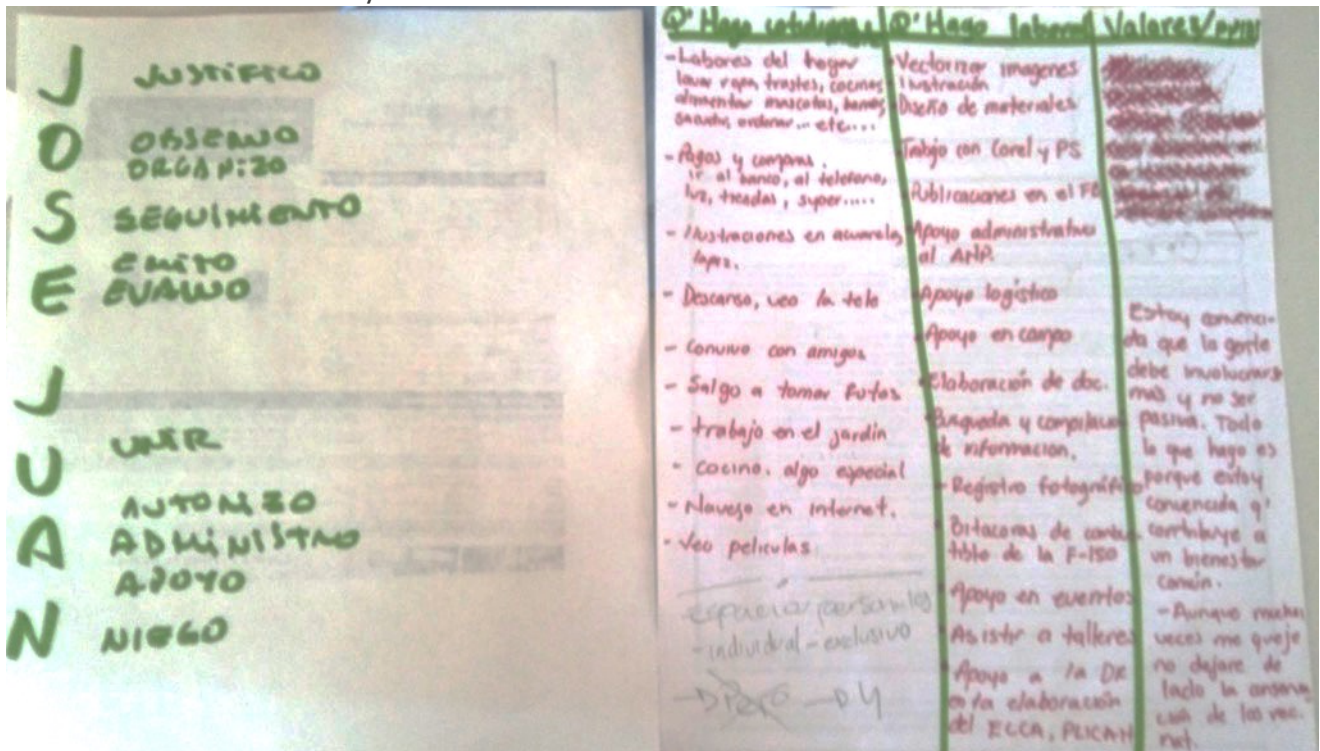
- Nos sentimos tranquil@s, relajad@s, no juzgad@s, reconociendo nuestra diversidad, viendo que más allá de las diferencias somos personas
- Pudimos valorar mucho más lo que hacen nuestro@s compañer@s
- Me sorprendió saber lo que hacen algunas personas que no sabía lo que hacían
- Me emociona ver la pasión y el disfrute que ponen en lo que hacen
- Saber de la vida personal me ayuda comprender mucho más el porqué alguien puede estar indispuest@ por momentos
- Nos permitimos empatizar más con la experiencia de los y las demás
- La vida personal a veces está desligada de lo profesional
- Si no estoy bien en mi vida personal, no voy a estar bien en lo laboral
- Lo laboral y lo personal no se pueden separar; cuando hago explícito eso, entonces sí puedo diferenciarlo.
- La frase de que "al entrar por la puerta dejo mis problemas personales afuera" es falsa. Al contrario, mientras le damos su lugar a lo personal, más me comprometo con lo laboral y con el colectivo
- Las personas tenemos historias de vida diferentes y aprendimos a procesar las experiencias de formas distintas de acuerdo a esa historia. Si no reconozco y acepto esa diferencia, será mucho más complicado comunicarnos

¿Que hago cotidianidad?	¿Qué hago?	Valores.
- Me levanto con el sol - Me gusta comer y beber - Hago ejercicio - trabajo en el campo jardín, terrenos, milpa - leo - veo películas - hago trabajitos de chapeo, limpieza, poda, asestrar, medir. - Paseo con mi familia - me voy de compras con la familia - Juego con mis hijos - coño los fines de semana - tallo madera - trabajo en mi casa pinto, repuro, rematado construyo. - salgo al monte con mis amigos - Paseo con mis perros en la selva - acampo en las sabanas - Salgo a cenar con la familia - trampeo animales / comer con conciencia y respeto. - observo aves y mamíferos en la selva	- Participo en el diseño de planes de manejo del Fuego - Prevengo y combato incendios Forestales - Planeo y ejecuto estrategias de reforestación en zonas impactadas por incendios - Organizo y coordino brigadas comunitarias para incendios Forestales y para vigilancia comunitaria - Registro en sistemas infor- máticos los programas de Subsidios PROCOM / PET - Realizo visitas de supervisión a los subsidios PC / PET / PROCOM - Realizo recorridos de vigilancia y realizo reportes y denuncias a las autoridades correspondientes - Registro, informo y concentro las bitácoras de combustible - Atiendo reportes de ataque al ganado por felinos silvestres - Monitoreo puntos de calor - Informo y oriento al público que lo solicita - Proporciono pláticas ambientales a diversos grupos educativos - Me capacito en temas que aportan mi labor - me coordino con diversas dependencias - Atiendo reuniones de trabajo - conservo y protejo los R. Nat.	Mente abierta a nuevos paradigmas Protección a la Flora y Fauna Respeto a la vida Solidaridad, trabajo en equipo y respeto a la naturaleza Transparencia y derecho a la información " " cultura de la denuncia y la legalidad. orden Amor por la Fauna silvestre * Paciencia y tolerancia Educación Ambiental conocimiento y superación personal solidaridad " "



Posteriormente de forma natural se fue dando una ronda de reconocimientos personales. Lo que el equipo valora de sus demás compañeros/as

- Es muy importante reconocer lo que hace mi colega y poder decírselo
- Saber lo que cada quien aporta nos permite saber a quién podemos recurrir
- Tenemos que trabajar nuestra humildad para saber que las personas aportan de formas diferentes y no sólo como yo lo espero
- Al poner las diferencias en la mesa, nos aceptamos más que tratando de ocultarlas
- Fue una manera muy suave de conocernos de otra manera

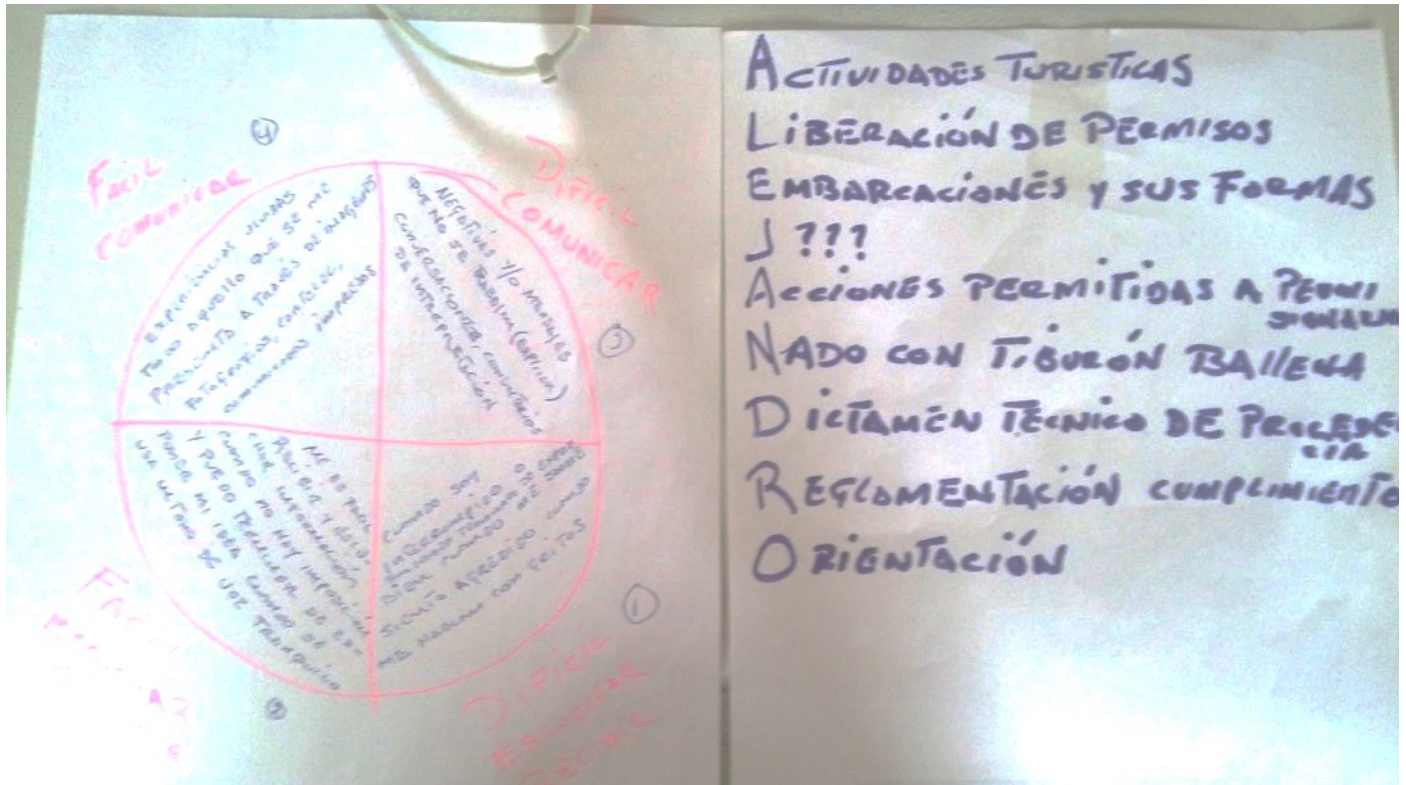


### Lo que ayuda y no ayuda a la comunicación: El Pastel

Se traza un círculo en una hoja de reuso, y se divide como si fuera un pastel de 4 rebanadas. Cada persona va a rellenar con lo que se indica para cada rebanada:

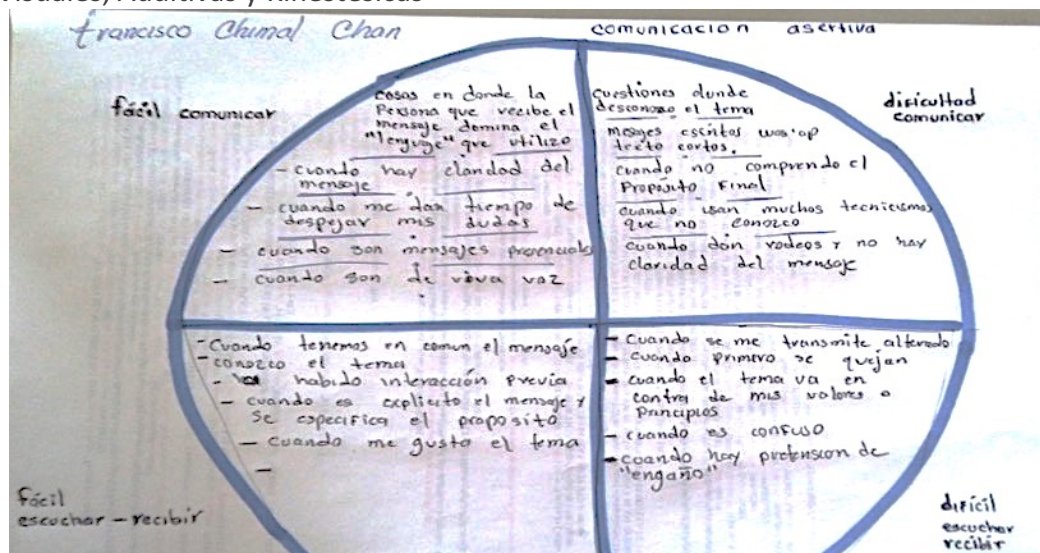


Se hace el llenado de manera individual y luego se comparte en dos equipos. Se toma una de las rebanadas y todo el equipo comparte lo que escribió en esa rebanada, luego la segunda y así sucesivamente



Luego se comparte en plenaria lo que nos damos cuenta y las reflexiones que nos provoca:

- ✓ Es un instrumento muy valioso para autoobservarnos y reconocer lo que me es fácil y lo que me es difícil
- ✓ Me ayuda a responsabilizarme de la parte que yo hago o dejo de hacer para entorpecer la comunicación en mi equipo
- ✓ Nos permite saber cuál es la mejor manera como me puedo comunicar con cada uno/a de mis colegas
- ✓ Si sé lo que a otra persona le ayuda o le incomoda, puedo contribuir en lo que ayuda y evitar lo que le incomoda, y ambas personas ganamos en la comunicación
- ✓ Al final, otra vez llegamos a la conclusión de que necesitamos cuidarnos mutuamente para que la comunicación fluya
- ✓ Ahora comprendo las razones por las cuales a veces nos cuesta trabajo comunicarnos
- ✓ Las personas tenemos canales diferentes para procesar las experiencias y los mensajes: Visuales, Auditivas y Kinestésicas





Martes 23 de agosto 2016

### Ritual de inicio: Ejercicios de Comunicación Humana

Se forman parejas y se ponen de acuerdo quién es A y quién es B.  
Inicia A hablando de algo que le parezca importante en lo laboral. B señala con el dedo. Un minuto después se interrumpe y se intercambia el rol.



Se repite el mismo procedimiento con las siguientes actitudes:

- ✓ Brazos cruzados y diciendo “no” con la cabeza
- ✓ A de pie y B sentado en el piso
- ✓ B de pie y A sentado en el piso
- ✓ Revisando su celular
- ✓ Hablando a una larga distancia
- ✓ El facilitador se atraviesa entre las parejas
- ✓ Poniendo cara de “no te entiendo”
- ✓ Tomando notas
- ✓ Dándole el avión

Se termina el ejercicio y cierran sus ojos, para recuperar su experiencia. Luego la misma pareja comparte cómo vivió el experimento vivencial.





Posteriormente se juntan dos parejas, para compartir en cuartetos, sólo que ahora ya nadie habla de si mismo sino que comparte lo que su pareja le dijo. También se aprovecha para que la observadora comparta sus observaciones con el grupo.



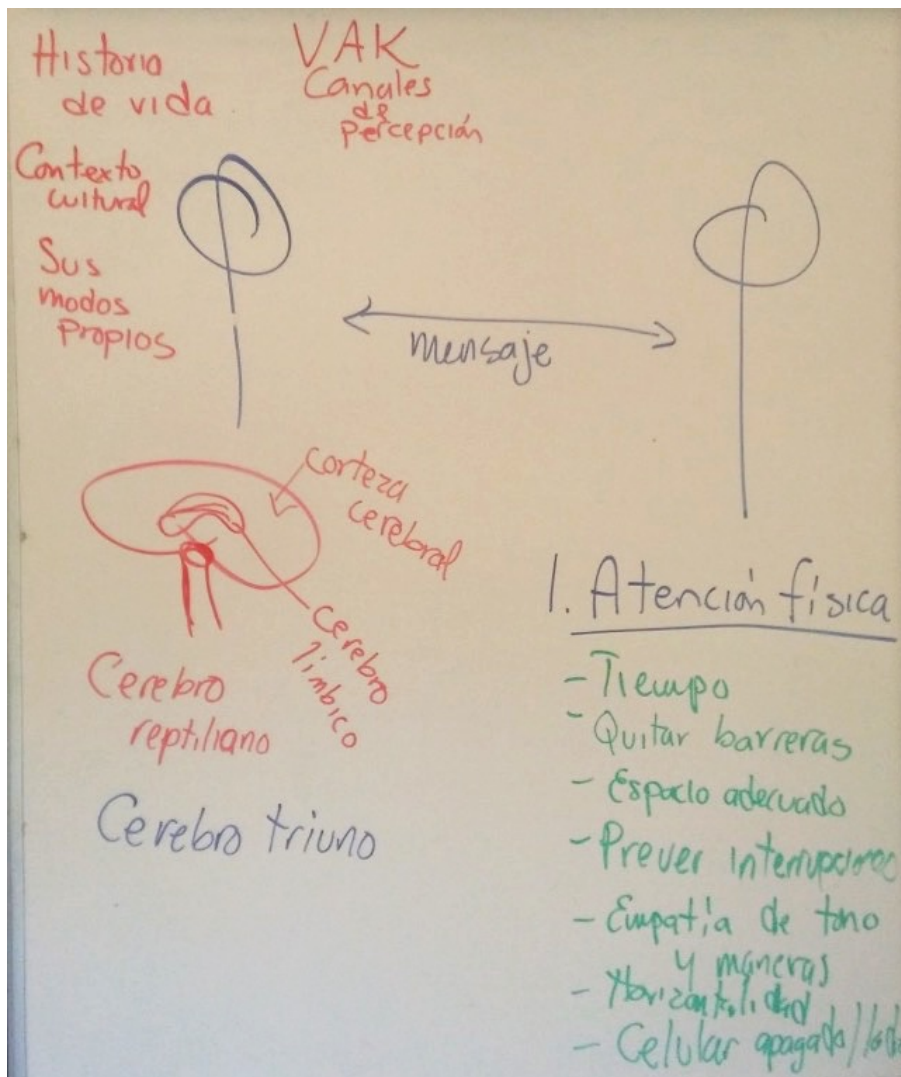
Se comparte en plenaria:

- Me sentí tenso/a, con mucho esfuerzo mental y energético para mantener la atención
- Al mantener contacto visual, podemos sobrepasar las barreras
- Al perder el contacto visual era mucho más difícil retomar donde nos quedamos
- Hay gestos y formas que ya hacemos sin darnos cuenta y que entorpecen la comunicación
- Definitivamente la comunicación es de dos; cada quien tiene que hacerse responsable de lo que le toca
- Está muy claro que hay formas más duras que otras. Para la mayoría, la diferencia jerárquica, dar el avión o estar con el celular complica mucho la comunicación
- También hay actitudes que nos salen ya muy naturales o en automático; este ejercicio nos ayuda a darnos cuenta de esos automatismos que condicionan el que haya una buena o mala comunicación

### **Teorización: Modelo de la comunicación humana**

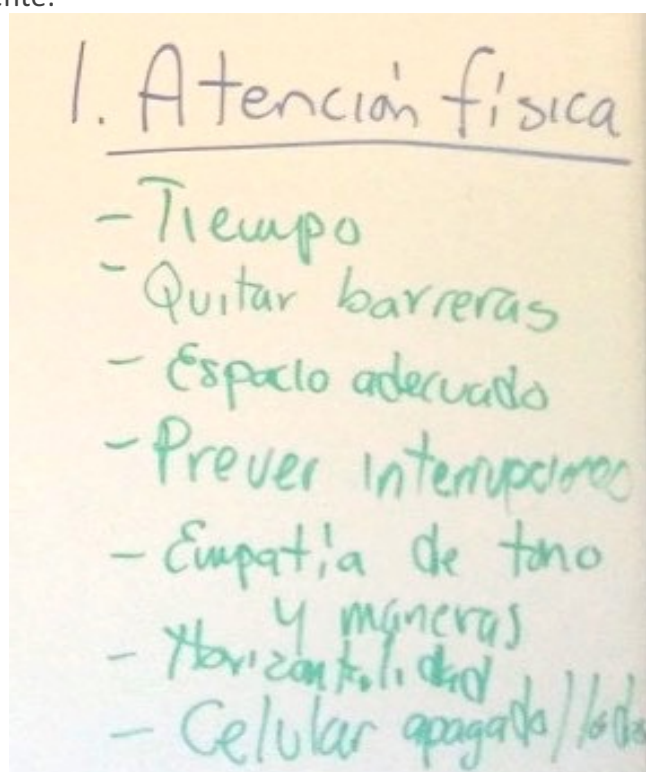
Con base en los ejercicios previos, se hace una primera teorización:

- Cuando una persona intenta comunicarse, lleva consigo: su historia de vida, sus modos particulares, el contexto en el que se desenvuelve (códigos y simbolización), su canal preferencial (VAK) y su cerebro triuno.
- Esto configura una manera muy particular de comunicarse. Y la persona que recibe el mensaje, también viene con todo lo anterior. Entonces no es tan simple como siempre nos han vendido el esquema de la comunicación: emisor-mensaje-receptor
- Necesitamos comprender esta complejidad para disponernos a entrarle de formas diferentes de acuerdo a lo que vamos identificando en la otra persona de los elementos que le acompañan



### Cómo abordar la comunicación: Atención física

- Para comunicarnos de mejor manera, entonces un primer paso es la atención física, que implica lo siguiente:



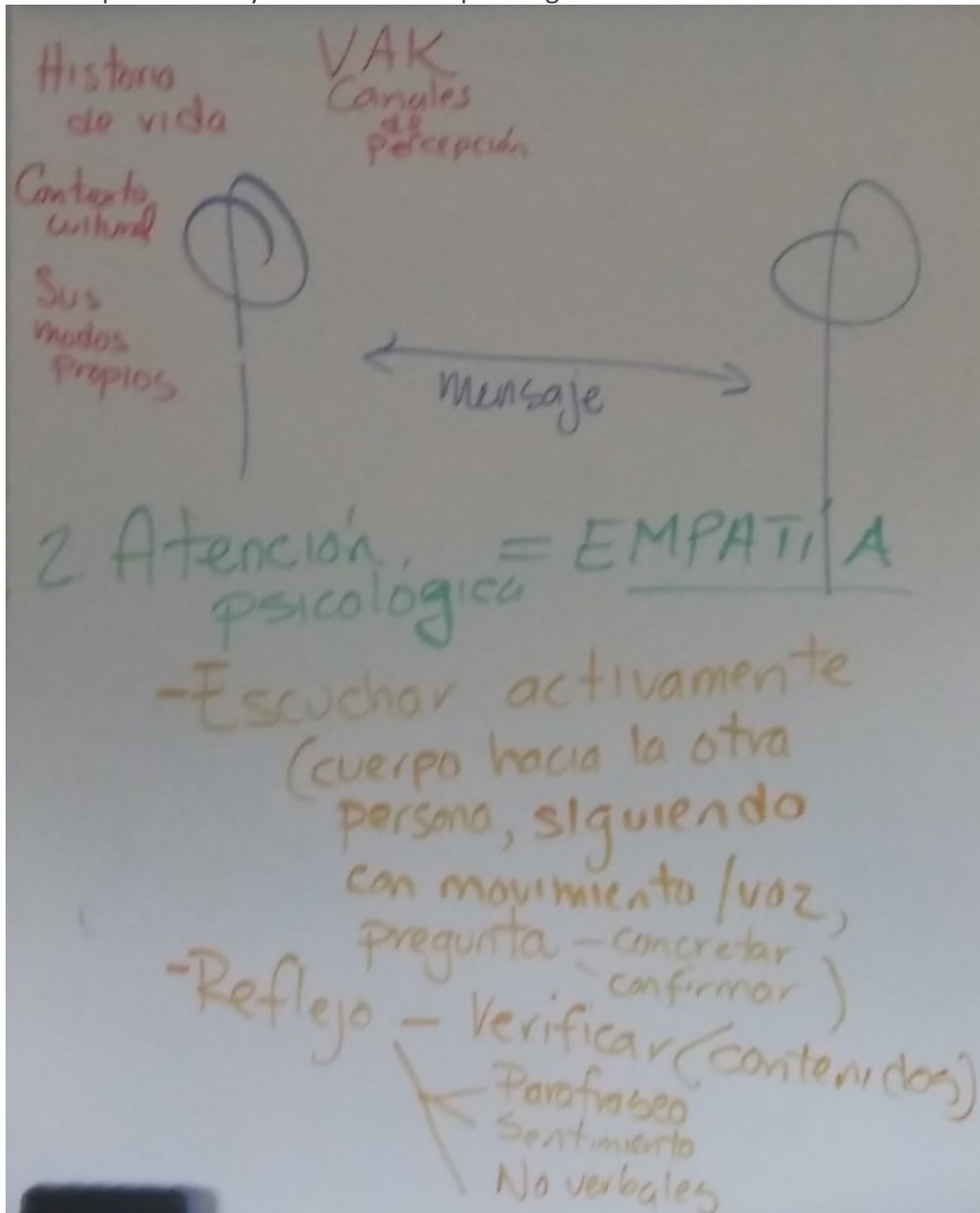


## Cómo abordar la comunicación: Atención Psicológica

La segunda dimensión de la empatía es la atención psicológica, es decir, que implica no sólo escuchar a la persona sino comunicarle que le estoy comprendiendo desde su marco de referencia.

Se rememora el ejercicio del día anterior donde se les pidió que hablaran de lo que habían escuchado o les había conmovido de sus compañer@s y segundos después terminaban hablando de sí mism@s. Eso no es Empatía, sino Simpatía.

Los elementos que contribuyen a la atención psicológica son:



## Reflejo de contenido: ejercicio en tríadas

Es uno de los pasos aparentemente más sencillo, el cual consiste en parafrasear lo que la persona me va diciendo. Puedo hacer preguntas pero son para VERIFICAR o CONCRETAR. Al final verifico si entendí lo que la persona me quiso decir.

Se explica la dinámica de escucha activa en tríadas. Se forman equipos de manera espontánea y se hace el ejercicio. A le platica a B, este verifica, y C observa y toma notas para retroalimentar.



Reflexiones del ejercicio:

- Es mucho más difícil de lo que parece
- Nuestra cabeza se entromete
- Nos ponemos como punto de referencia y terminamos aconsejando
- Nuestra percepción se impone en la de la otra persona y juzgamos
- Empezamos bien, escuchando, pero terminamos aconsejando
- Hay que crear los espacios, tiempos y maneras para que las retroalimentaciones sean fructíferas
- Hicimos interpretaciones en vez de verificaciones; decía la persona una sola palabra, y en vez de preguntar para concretar, intentábamos adivinar lo que “quiso decir” con esa palabra.
- Se tiene que hacer una exploración descriptiva, fenomenológica
- Al hacer una verificación descriptiva, se disminuyen los juicios y se entromete menos la cabeza

Se valoró el ejercicio como muy valioso para reconocer lo que las personas ya hacen, para regalarnos reconocimiento mutuo y valorar el trabajo de las otras personas; nos integró más como grupo.



## Reflejo de contenido, sentimiento y no verbal: ejercicio en tríadas

Se revuelven las tríadas anteriores y ahora la persona va a compartir una experiencia más completa que tenga carga emocional moderada. Se hace la misma dinámica de ABC sólo que ahora conjuntando los 3 reflejos



La reflexión del grupo:

- Fue un espacio muy íntimo de compartirnos mutuamente
- Conocimos al grupo y la persona de otra manera muy diferente
- Fue un poco más fluido que el ejercicio anterior
- Hubo menos interferencias del pensamiento
- Identificar y hacer reflejos no verbales son muy potentes, permite que la persona se de cuenta de movimientos automáticos o de incongruencias entre su pensar/sentir y lo que dice su cuerpo
- Hay que ejercitarlo
- Sentirse realmente escuchado hace sentir muy bien; se siente uno reconocido y valioso
- Ahora me doy cuenta de muchos errores que he cometido; si esto lo hubiera sabido antes, otra cosa sería
- Realmente permite comprender más porqué las personas hacen lo que hacen, y puedo respetar más aún cuando no esté de acuerdo con lo que hace la persona



Se explican didácticamente, mediante una exposición dialogada, los 5 modos de contender en un conflicto de Thomas y Killman.

Las reflexiones que se hicieron con el grupo fueron:

- ✓ Podemos hacer análisis de conflictos con esta herramienta
- ✓ Podemos revisar los conflictos que tenemos con el ejido
- ✓ Pudimos ver cómo el conflicto con cierto grupo de pobladores se ha ido modificando, pasaron de la competitividad a la colaboración o incluso al acomodo para cuidar sus intereses
- ✓ También podemos reconocer nuestros propios estilos personales de contender en un conflicto y las ganancias/pérdidas que nos representa siempre hacerlo de la misma manera
- ✓ Es importante valorar que ningún estilo es mejor que el otro, aunque unos parecieran mejores que otros (por la valoración social que les damos); en realidad la clave está en saber desarrollar (y emplear) cada uno cuando es pertinente y necesario
- ✓ Lo anterior nos da flexibilidad y capacidad de adaptación en nuestras relaciones interpersonales
- ✓ También si sé identificar el estilo de contender de una persona sé por dónde puedo llegarle o cómo ser más estratégico



- ✓ Se plantean algunas ideas para aplicar la matriz

### **Cierre del Taller y Reporte de Resultados de Aprendizaje:**

Fortalecer las capacidades para la comunicación asertiva en un equipo de trabajo, que contribuya a mejorar los procesos de planeación participativa y comunicacionales en el equipo del APFF Yum Balam

- ✓ Se comprendieron y aplicaron en las reflexiones los conceptos fundamentales para facilitar procesos comunicativos como son: Autorresponsabilidad y Autoconciencia en la comunicación, elementos de la comunicación humana, atención física y psicológica, claridad en el mensaje, modos de contender en un conflicto
- ✓ Se vivenciaron y sistematizaron los pasos del ciclo experiencial como hilo conductor del proceso metodológico que favorece aprendizajes significativos
- ✓ El grupo pudo poner nombre a procedimientos y maniobras de acompañamiento que realizan, fundamentando más el porqué lo hacen
- ✓ Reconocieron los aspectos a cuidar en la relación con la gente, como:
  - Partir de la experiencia del grupo;
  - poner el centro a la persona de manera integral;
  - vivenciar el respeto al interior del equipo para promover el respeto a las y los usuarias como elemento central del cambio en las personas;
  - reconocieron la importancia de la diversidad como posibilidad de enriquecer las relaciones y los recursos de las personas y grupos
  - verse en el equipo como personas más allá de las profesiones o funciones, reconociendo lo que aporta cada una a la misión de la institución y a la gente
  - conocerse más como equipo, lo que abona al sentido de pertenencia, que resultó ser un factor muy importante para la mayoría del grupo
- ✓ Fue un taller muy muy práctico, que nos dio muchas herramientas para vernos de forma diferente, respetarnos, comprendernos y hacer más equipo. Sí creemos que se cumplió el objetivo
- ✓ Hacer un alto en el camino para vernos como personas fue fundamental
- ✓ Respondió y rebasó mis expectativas

### **Recomendaciones (construidas colectivamente también junto con el grupo):**

- ✓ Poner en práctica lo aprendido y ser constantes
- ✓ Retomar reuniones de equipo para actualizarnos
- ✓ Hacer un alto cada 3 meses para compartir cómo nos va en la vida
- ✓ Hay que actualizar algunos protocolos de acción, hacerlos más integrales.
- ✓ Hacer una reunión para actualizar en el equipo lo que se puede y no puede hacer, los mínimos de comportamiento; pero que sea desde el director, sino en colectivo
- ✓ La comunicación es corresponsabilidad de tod@s; si me quedo esperando a que alguien tome la iniciativa, seguiré esperando. Yo hago la parte que me toca
- ✓ Seguir abriendo espacios para el fortalecimiento del equipo
- ✓ Hacer ejercicios de análisis de conflictos con la matriz de los estilos, aplicado a la relación con los usuarios/as
- ✓ No se trata de ser amig@s, sino colegas y compañer@s

### Recomendaciones de temas y/o talleres:

- ✓ Taller para actualizar protocolos y procedimientos de atención que promuevan la participación social y la equidad
- ✓ Taller de gobernanza, análisis y transformación de conflictos
- ✓ Educación ambiental participativa
- ✓ Herramientas legales para la defensa del territorio

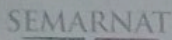
### Foto del equipo Yum Balam



Elaboró:

DR. ROBERTO HERNANDEZ UGALDE  
Consultor  
24 agosto 2016.

ANEXO: LISTA DE ASISTENCIA



DIRECCIÓN DEL AREA DE PROTECCION DE FLORA Y FAUNA YUMBALAM



CONANP  
COMISIÓN NACIONAL DE ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS  
Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales

LISTA DE ASISTENCIA

Evento: Taller Comunicación asertiva y trabajo en equipo

Lugar: Kantunilkin, Q. Roo

Fecha: 23-Agosto-2016

No.	Nombre	Marque con una X			Nombre del pueblo indígena	Organización, institución o dependencia	Cargo	Marque con una X		Entidad federativa	Teléfono (con clave lada) y correo electrónico	Firma
		Hombre	Mujer	Menor de 29 años				Sector público	Sociedad civil			
1	José Antel Marcial	X			Chiquila	CONANP- APEFYB KUMB	operativo	X		Q. Roo	984 80 76299	
2	Carmelita E. Port. Antel		X		Maya	CONANP APEFYB	Voluntario		X	Q. Roo	998 1309790	Carmelita E. Port.
3	J. JUAN RENEZ RAYUNEZ	X				CONANP APEFYB/ISTO	Director	X		Q. Roo	998-8871997	
4	Saelo Pérez Gítez	X			Holbox	CONANP APEFYB	Jefe de departamento	X		Q. Roo	998 1982065	
5	Franisca Arly Antel Songabriel		X		Chiquila	CONANP APEFYB	Asesora	X		Q. Roo	984 115 30 56	
6	Ana Gpe. Port Antel		X		Maya	CONANP APEFYB	Asist. Admin	X		Q. Roo	998263 7732	
7	Francisco Chimalchan	X			Maya	CONANP APEFYB	Enlace	X		Q. Roo	989 87 5007	
8	Francisco J. Cab Kú	X			KKin	CONANP APEFYB	T. O.	X		Q. Roo	984 500 87 73	
9	ALEJANDRO RUIGO M	X			CANCUN	CONANP T. B.	OPERADOR SIRCA	X		Q. Roo	9981916677 2849905	
10	Roberto Hernández	X			Moxviquil		Instructor		X	Chiapas	9676780172	