



cejfe

Seminari de Mesures Penals Alternatives 2020

30 de novembre de 2020

LA INVITACIÓ

I si abraçar les dificultats ens portés a transformar-nos, despertar la nostra creativitat i descobrir noves oportunitats de connexió amb equips i col·laboradors/es?

*Per al disseny d'aquesta sessió es van mantenir dues reunions amb les e-moderadores de la comunitat de pràctica de mesures penals alternatives (CoP MPA), Mercè Sanchís i Laura Sánchez.

A més, a les persones inscrites se'ls va demanar que responguessin el següent:

Quina pregunta o preguntes t'agradaria abordar en aquest Seminari?

[Annex 1: preguntes proposades per les persones inscrites](#)

APERTURA I BENVINGUDA

Van donar la benvinguda:



Núria Clèries. directora del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada



Gisela Torns, directora general d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil

PROPÒSIT I ESTRUCTURA DE LA SESSIÓ

Obrir i sostenir un espai que permeti escoltar-nos, abraçar les dificultats, connectar-nos amb el que és viu, despertar la creativitat per posar en marxa noves oportunitats.

L'escolta, el diàleg i la conversa com a possibilitats de seguir afinant els instruments que som nosaltres

Itinerari del viatge i aturades

- D'on partim en aquest viatge?
 - Escolta introspectiva emocional. *Journaling*
 - Escolta empàtica amb altres
 - Escolta aprofitant la ressonància del grup. Experiència *Coaching Circle*
- Indagació i diàlegs apreciatius
- Dinàmica *Open Space*
- Meta-collita. Els principis i bases de l'estructura i disseny d'aquesta sessió

D'ON PARTIM EN AQUEST VIATGE?

Escolta introspectiva. *Journaling*

Escolta introspectiva amb escriptura automàtica amb les següents preguntes de reflexió:

Què he perdut?/ Què m'ha provocat ràbia?/Què m'ha frustrat?/Què he trobat a faltar?/Què m'ha preocupat, angoixat?/Què m'ha sorprès?/Quines emocions m'ha costat més gestionar?

Escolta empàtica

En grups es comparteix al voltant de la pregunta: Quines emocions m'ha costat més gestionar durant aquest temps?

Indagació Apreciativa

Connexió amb el què ha estat i està més viu en nosaltres, cercant una situació durant aquest temps de confinament on t'has sentit vital, amb energia, satisfet, ple de recursos, compromès, compromesa com a professionals, amb companys/es, en l'equip, com a col·lectiu, a l'organització.

Preguntes de reflexió individual:

- Què va passar? Què ha fet d'aquest moment un moment especial? Amb qui estaves?
- Quina va ser la teva contribució? Què vas posar de la teva part?
- Com et vas sentir en aquest moment?

Escolta empàtica en grup i collita amb l'aplicació *Google Jamboard*

Contribucions personals i fonts d'energia i satisfacció



Contribucions personals i fonts d'energia i satisfacció

Conciliació amb la vida familiar

creació d'alternatives de l'esport/entreteniment mitjançant les noves tecnologies

Les trobades amb ma mare jo al carrer i ella a la terrassa de casa seva. La meua contribució era l'escalf a la distància.

Tornar a poder fer esport/passejar

no tinc sensació d'haver fet res especial.

Reunions per Zoom amb amitats amb qui no ens podíem veure

No hi fa un fet destacable però l'aportació ha sigut a nivell personal, en l'entorn familiar i més proper.

Reforç vincle amb el teu equip i companys.

Veure en positiu la situació m'ha permès apropar-me a l'entorn familiar i redescobrir-lo.

La principal contribució ha sigut en l'entorn personal i familiar. Prenent perspectiva i creant un ambient de tranquil·litat.

Capacitat d'adaptació dels professionals, de reinventar-se per seguir fent la nostra feina, i poder mantenir el servei en funcionament.

utilització de noves tecnologies

Calma

Consciència de la necessitat de llibertat

Oportunitat creativitat

Paciència

Més temps amb la família.

Connectar amb la família dins d'una altre esfera

Satisfacció amb l'escolta activa amb els usuaris. El teletreball ha afavorit dedicar més temps a l'escolta activa dels usuaris.

Dedicar un cap de setmana intens amb un fill.

hem après amb el teletreball saber organitzar-te d'un altre manera

Ha estat un any de molt canvis a nivell personal i professional. Reptes que creies no series capaç d'obtenir i que finalment amb la pròpia iniciativa i sentit comú t'han dut a obtenir el teu objectiu i satisfacció personal i professional

Estar amb els meus fills, i "reinventar" el dia a dia amb ells, aprofitant poder passar tant de temps amb ells

Sentir el contacte familiar i d'amistat durant les petites trobades del confinament

trobada amb els pares de 86 anys per portar-los la compra i donar-los, respectant la distància, tot el meu recolzament i suport, procurant que no els faltés de res

Projecte conjunt amb la família durant el confinament.

Trobar la felicitat en les accions quotidianes (p.e esperar a que arribi l'hora de sopar o dinar i fer receptes diferents).

- Sentir emoció davant el primer cap de setmana que vam tenir per fer activitats exteriors.

Sentir felicitat o emoció al sortir a comprar o fer qualsevol gestió al carrer. Apreciar la llibertat.

Disponibilitat i accés a les eines que em permetien fer el teletreball en condicions (reflexió companya del grup)

Sentir satisfacció a nivell laboral amb les nostres accions, contribuir a millorar una situació difícil.

Contribucions personals: paciència, bon humor, alegria,

Contribucions personals i fonts d'energia i satisfacció

Recuperació de certa normalitat (retorn presencial a la feina)

I sortir reforçats - dels conflictes i/o tensions, derivades del confinament (a nivell de convivència, limitacions, teletreball, etc) amb les persones amb les quals convivim, mitjançant el diàleg, la comprensió i la

Satisfacció de adaptar-me fàcilment al teletreball

La sensació de recuperació de l'organització i de certa rutina, tant a nivell familiar, com laboral i com social

Solidaritat i cura al veïnatge

Adaptació a les noves eines laborals

Suport a usuari

Cura personal

Connexió emocional i proximitat amb les companyes

Escolta activa familiar.

Felicitat per donar vida!

Capacitat de resiliència i empoderament

Les dificultats ens permeten que surtin a la llum habilitats amagades

Paciència amb els fills, que ens fa sentir bé i respectar tempos dels altres i els nostres

Aprentatge del dia a dia. Aprendre a viure diferent (consumisme irreal per omplir buits emocionals)

Disfrutar de la natura i la platja

Passar més temps amb els fills i la família

Reinventar zones de la casa (buscar espais personals de desconexió)

Agraïment de les petites coses (tenir salut, família, treball, etc.).

sessions on-line a casa apropament familiar

Trobar maneres de recuperar la motivació

Adquirir coneixaments

Recuperar el contacte amb el company de feina.

Aportar eines i recursos tecnològics als avis per a poder mantenir relacions amb els néts. Afavorir el contacte amb la família.

fer activitat d'equip vídeo - participatiu

Contribucions personals i fonts d'energia i satisfacció

La possibilitat de poder fer sortides quan hem pogut gaudir dels espais per poder-ho fer. Planificar-les, buscar opcions d'activitats a fer i finalment fer-les. M'ha ajudat a trencar amb el tancament forçat...

participar
retpete
#joemcorono

Molta lectura
des de principis
d'any que
també ajuda a
aïllar-te de la
situació

Escapada amb els
amics, retrobar-nos,
fer activitats noves
per tots, anar a
menjar fora...

Descobrir
grafittis / Art
Urbà de la meua
ciutat

converses
tranquiles i
pausades amb
la família

**Començar
a fer yoga
a casa**

Descobrir
espais
naturals molt
propers

Crear
activitats per
distreure les
filles

**Compartit
moments
amb la
família**

**trobades
familiars
virtuals**

adaptar-me i gaudir
del que si que podia
fer (llegir, cuinar,
descobrir la meua
ciutat..)

**Tornar a
caminar**

retrobatment
familiar
després de
problemes de
salut derivats
del COVID

Celebrar 3 aniversaris
de cop que no vam
poder celebrar junts i
vam fer una celebració
de 119 anys entre els
tres

Passar molt
més temps del
què em
pensava amb
els meus
germans

**llegir,
reflexionar,
badar....**

**Valorar molt
més la
companyia
que ens fan
els animals
domèstics**

Indicacions per la realització d'aquesta pràctica

Coaching circle / Cercle de coaching

Rols i seqüència

- **Persona que exposa el seu cas:**

Comparteix un desafiament personal en el que et trobis involucrat/da ara, una situació concreta i important per a tu. Tens 10 min. per a presentar el cas i després rebràs un valuós feedback que et servirà per recollir aprenentatges (**què necessites deixar anar i què aprendre**)

Rol de Coaches:

Escolta profundament, no tractis de jutjar, etiquetar, el problema, posa atenció en escoltar molt profundament a qui està exposant el seu cas, estiguis atent/a a les imatges, metàfores, sensacions i gestos que la història que estàs escoltant et evoca.


- **La persona que és Guardiana del temps:**

Un dels coaches a més, es responsabilitza de gestionar i avisar dels temps per a cada secció

6

	Temps	Activitat
1	3'	Es tria la persona que exposa el seu cas i la persona guardiana del temps
2	10'	La persona que va a exposar el seu cas es pren un temps per connectar amb el que vol exposar i exposa les següents qüestions: Quina és la situació? quin és el repte? Stakeholders: Com veuen altres persones implicades aquesta situació? Intenció: Quin és el futur que t'agradaria aconseguir? Aprenentatges i límits: Què necessites deixar anar i què necessites aprendre o que et vingui? Ajuda: Què t'agradaria rebre, quin imput? Els coaches escolten profundament, poden introduir alguna pregunta si necessita aclarir
3	2'	Temps de silenci per connectar amb el cor, les teves sensacions i sentiments - quines imatges, metàfores o gestos t'arriben que capten l'essència del que has escoltat
5	10'	Ronda de feedback: Cada coach comparteix les imatges, metàfores o sensacions que li han vingut durant el temps de silenci o quan escoltava el relat. La persona que exposa el cas, reflexiona sobre aquesta ronda de feedback (què li aporta)
6	10'	Diàleg generatiu: Com aquestes observacions i el que recull la persona que ofereix el cas, pot generar noves perspectives sobre la seva situació i els camins possibles que s'obren
7	5'	- Ronda de tancament: Coaches, Què s'emporten? Persona que ofereix el cas: Com veig la meva situació ara? Quins passos veig?

PRINCIPIOS DEL OPEN SPACE

 <i>CUANDO EMPIEZA, EMPIEZA</i>	 <i>Y CUANDO TERMINA... ES CUANDO TENÍA QUE TERMINAR</i>
 <i>CUALQUIER COSA QUE PASE... ES LO QUE TENÍA QUE PASAR</i>	 <i>CUALQUIER PERSONA QUE VENGA, ES LA APROPIADA</i>

LA LEY DE LOS DOS PIES

FORM
AS DE
PARTI
CIPAR



ANFITRION/A



SEGUIDOR/A



ABEJA



MARIPOSA

8

AGENDA

De forma autogestionada vàrem crear aquesta agenda de preguntes i temes rellevants a explorar. Finalment només es va realitzar la primera ronda, queda així pendent la segona per abordar quan sigui possible.

Sales	Ronda 1	Ronda 2
1	Marta A Com mantenir un equip cohesionat i unit en temps de covid i teletreball per poder compartir frustracions, problemes, assolir objectius .. (perdó !)	Isabel G El control, seguiment i execució de les MPA han de patir canvis i transformacions davant l'actual a situació? Com adaptar-nos als nous rols els professionals
2	Núria G Reduir la pressió que ens sotmet la feina per assolir els objectius.	Meritxell C Crec que tenim el repte col·lectiu d'incorporar les eines tecnològiques i modernitzar l'execució de les MPA
3	Noemí B Com maneguem l'execució de les penes amb la situació actual de tancaments provisionals de les entitats?	Carmen G "el teletrabajo ha venido para quedarse?"
4	Erica S Hauriem de tenir tots les eines tecnològiques amb igualtat de condicions...	Noelia P Com podem separar el rol professional del personal en un mateix espai?
5	Anònim Tornar a trobar l'essencial i valorar allò més	Marta O Se'm planteja la inquietud que pot ser en

	qualitatiu vs dades quantitatives i numèriques. Reforçar sentit de pertinença i valor d'equip.	aquests moments menys càrrega i de més qualitat és millor, per les circumstàncies actuals de dificultats diàries.
6	David B en una relació de desigualtat com la de penat-delegat, com arribar a una conversa empàtica sense perdre autoritat?	Francesca M com a conseqüència de la necessitat de crear protocols o indicacions en un context nou i sobrevingut, a vegades dona la sensació de treballar de forma incerta
7	Laura S Reconèixer que els equips no sempre són les persones amb qui ens agrupa l'organització. Sinó que l'equip són els companys amb qui et veus a la seu.	Emili Com fer q el teletreball pugui acostar-se emocionalment al treball presencial amb les persones penades?
8	Eva M Actualitzar i adaptar dinàmiques de cohesió d'equip amb el teletreball	Mercè M Com gestionar la pressió a la feina per evitar l'estrès
9	Mercè S La creativitat, per substituir la manca de recursos o per ajudar a potenciar el talent professional?	Anònim Incorporar mesures de conciliació real de les que s'ha evidenciat necessitat en aquest temps
10	Roser G Utilitzant l'eina del lideratge participatiu, aconseguir reduir la distància provocada pel teletreball entre l'equip	Noemí B Com aplicar les eines que esteu plantejant a la feina diària, donat que és un treball a nivell individual.

COLLITA -RONDA 1

Resum de les converses mantingudes al voltant de les qüestions

SALES	TEMA	ANFITRIÓ	COLLITA
1	Cohesió i unitat d'equip en temps de covid	Marta A	Procurar mantenir contacte i comunicació virtual, telèfon amb els companys.. Podriem fer alguna reunió més per a compartir dubtes, discutir casos, frustracions etc Cafe o vermut virtual amb l'equip.. Contacte més informal
2	Reduir la pressió que ens sotmet la feina per aconseguir els objectius	Núria G	Definir el què és important / prioritari Com podem fer complir les Mesures en aquest moment de crisi. Cal una inversió més en reflexió, sumar iniciatives, esforços...per buscar alternatives a la execució. La feina es manté però la forma de donar-li sortida no. Cal innovar.

3	Com maneguem l'execució de les penes amb la situació actual de tancaments provisionals de les entitats?	Noemí B	<p>Com entendre o incorporar la part personal dels companys/es. Com el COVID ha afegit pressió i els efectes han estat més o menys presents en la tasca.</p> <p>Espais de supervisió de la tasca</p> <p>Ser realista en els objectius.</p> <p>Contemplar que el temps invertit en cada tasca és diferent i tenim un canvi de paradigma pero no un canvi de model.</p> <p>Com podem fer complir les Mesures en aquest moment de crisi. Cal una inversió més en reflexió, sumar iniciatives, esforços...per buscar alternatives a la execució. La feina es manté però la forma de donar-li sortida no. Cal innovar.</p>
4	Hauríem de tenir tots les eines tecnològiques amb igualtat de condicions...	Erica S	<p>Les condicions personals de cada un, potser a algú li falta un o més d'aquests elements:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Internet - Ordinador - Espai físic - Silenci - Taula i/o cadira de despatx <p>Això pot ocasionar falta de capacitat de concentrar-se.</p> <p>També despeses econòmiques imprevistes. Però alhora estalvi en benzina i en temps pel fet de desplaçar-nos menys.</p>
5	Tornar a trobar l'essencial i valorar allò més qualitatiu vs dades quantitatives i numèriques. Reforçar sentit de pertinença i valor d'equip.		Re-conèixer i connectar amb la nostra la nostra missió i objectiu - diferent segons els rols-
6	En una relació de desigualtat com la de penat-delegat, com arribar a una conversa empàtica sense perdre autoritat?	David B	el canvi passa per l'empatia dins el tipus de conversa, però controlar la línia que separa cada rol és complicada. L'equilibri de la tasca es fa molt més difícil a distància, i la situació que vivim ens fa perdre l'essència de la nostra feina
7	Reconèixer que els equips no sempre són les persones amb qui ens agrupa la organització. Sinó que l'equip són els companys amb qui et veus a la seu.	Laura S	<p>Realment són companys/es amb qui coincidim físicament a les seus.</p> <p>Persones del mateix equip no ens coneixem.</p> <p>Des de coordinació no propicien la relació entre persones del mateix equip. Només interessen els resultats</p> <p>Potser s'haurien de trobar moments per reunir-se els equips però que no fos per motius laborals.</p> <p>El sentiment d'equip es té amb aquelles persones amb les quals es treballa i es viu l'experiència, ja siguin de l'equip creat des de l'organització o aquell que hagi sorgit del contacte diari.</p>

8	Actualitzar i adaptar dinàmiques de cohesió d'equip amb el teletreball	Eva M	<p>Aprendre de les experiències de teletreball d'altres empreses per aportar el que ens vagi bé a l'equip.</p> <p>Buscar els espais de trobada comuns com pot ser l'esmorzar virtual, o utilitzar programes que donin joc a la trobada.</p> <p>Sentir-nos escoltats i recolzats en les mancances que trobem en el dia a dia en el teletreball.</p>
9	La creativitat, per substituir la manca de recursos o per ajudar a potenciar el talent professional?	Mercè S	<p>Capacitat d'adaptació per part de professionals i què està a les nostres mans.</p> <p>Ens falta espai per a la reflexió i per compartir.</p> <p>L'organització necessita poder tenir el coneixement de les experiències per poder posar en valor.</p>

Meta-collita. Els principis i bases de l'estructura i disseny d'aquesta sessió

Elements fonamentals per dissenyar un bona conversa (reunió, projecte, activitat)

- Metodologia o pràctiques d'Art of Hosting
- Propòsit clar
- Pregunta llavor
- Tenir cura l'espai i el procés
- Integració dels nivells d'aprenentatge cognitiu, emocional, corporal
- Principis per bones converses
- Mètodes conversacionals (*Open Space, World Cafè, Cercle, Indagació Apreciativa, etc.*)
- Collita dels resultats

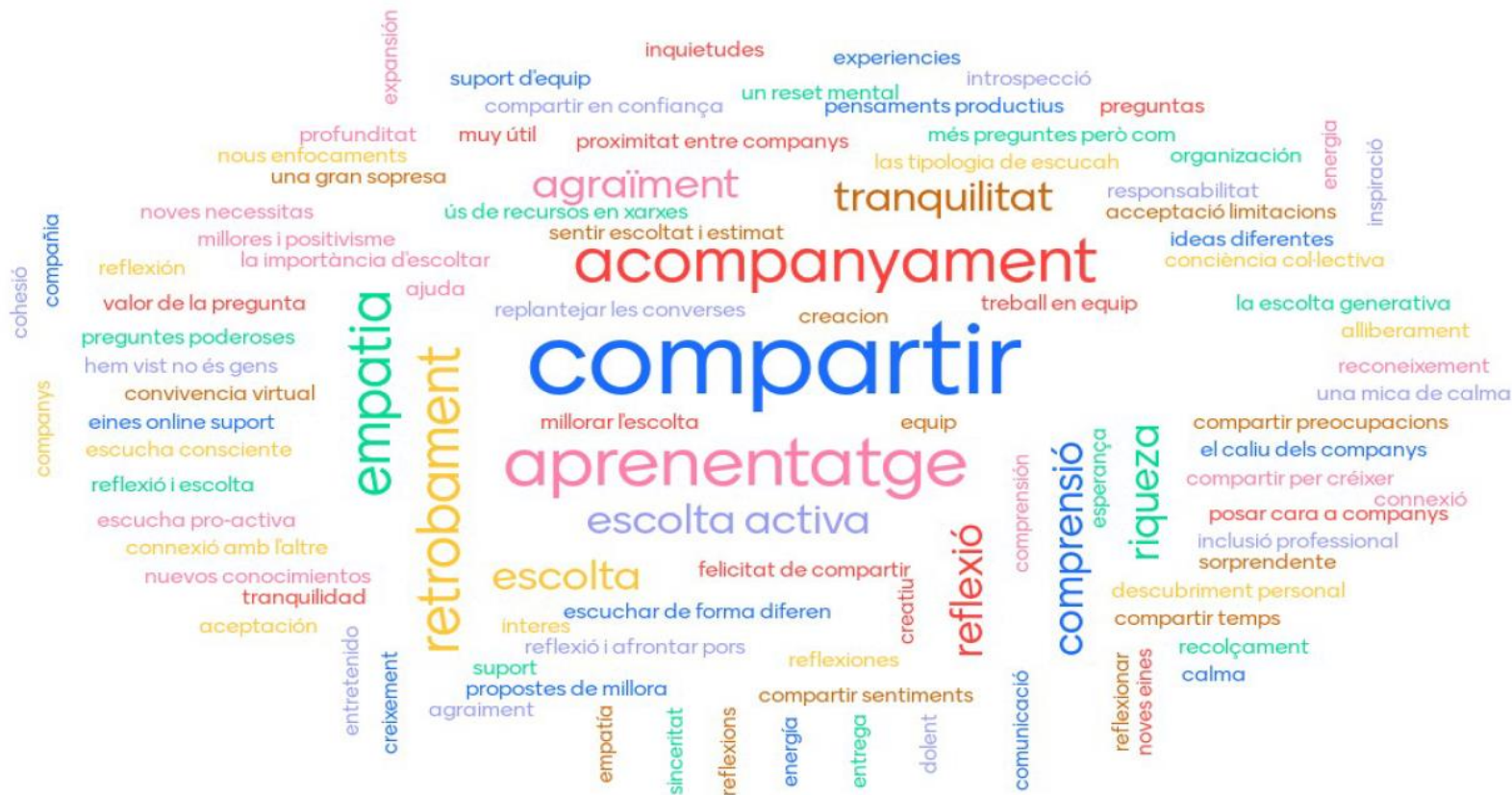
[Enllaç a annex 2: la presentació completa](#)

COMIAT I AGRAÏMENTS

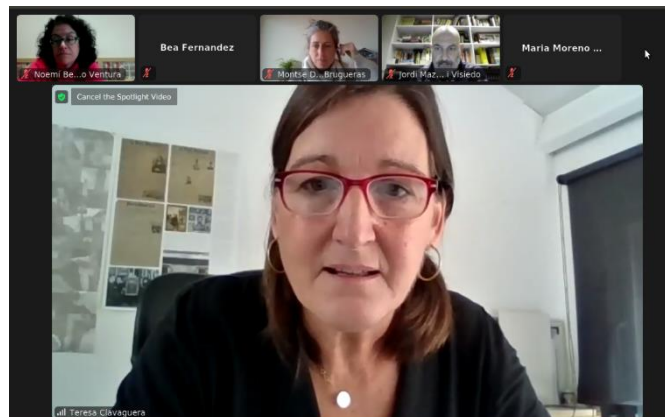
Valoració del Seminari per part de les persones participants

Què t'emportes d'aquesta estona que hem compartit? (tres paraules)

A través de l'aplicació *Mentimeter*.



Comiat i tancament a càrrec de la cap d'Àrea de Mesures Penals Alternatives, Teresa Clavaguera



ANNEX 1

Preguntes proposades per les persones inscrites

Com puc abordar els canvis sorgits a nivell laboral arran del coronavirus?
Com ens hem sentit a nivell professional durant la pandèmia? I compartir les dificultats que ens hem anat trobant.
He vist que el hosting, si ho he entès bé, és una metodologia, un enfoc de treball en equip. Tinc ganes de conèixer en què consisteix. I també, de veure quines aplicacions pot tenir en la feina de Mesures, atès que majoritàriament treballem individualment portant a terme els controls i seguiments de les persones penades que cada delegada tenim assignades. Moltes gràcies.
No tinc preguntes perquè desconeixia el terme, amb el seminari espero tenir molta part de la informació
Com podem transformar les dificultats en possibilitats?
Si hagués de complir una MPA, m'agradaria tenir-me com a Delegada?
Atesa l'emergència sanitària que vivim, els equips de MPA ens trobem més distanciats dels nostres companys amb més limitacions en l'execució de la nostra feina i la nostra intervenció. Què podem fer per mantenir la unió d'equip i poder compartir les nostres preocupacions en relació als canvis produïts per l'emergència sanitària a nivell professional i personal?
Com podem treballar l'empatia a través de les noves tecnologies?
En quin context i sobre quines necessitats es va desenvolupar el lideratge participatiu?
TBC en penats diagnosticats salut mental
Com recordar de manera assertiva les obligacions als penats quan les han incomplert?
Quina hauria de ser la manera més assertiva de respondre davant el desbordament emocional d'un penat?
Com es pot gestionar el temps de treball des de casa i deixar de tenir la sensació que has de donar resposta a tot, i en tot moment
I si les noves oportunitats i millores que ens porten les dificultats tornen a xocar amb les mateixes dificultats inicials, perquè realment on hi ha un interès real pel canvi per part dels que lideren?
Revisar actuacions en temps de COVID
Com millorar l'organització del dia a dia dels delegats per tal de millorar el seu rendiment?

Com afrontar els nous reptes que ens presenta el teletreball (noves tecnologies, no contacte amb companys, mesures de seguretat, nous mecanismes i protocols...)

Com aprofitar les eines telemàtiques per realitzar la nostra feina amb penats i recursos

La gestió digital transversal en equip com vertical entre comandaments

Com ha afectat la situació generada arran de la COVID-19

Com transformar dificultats en fortaleses? incerteses en seguretat? A través de quines eines?

Les mesures que hem implementat a raó de la situació d'emergència sanitària (entrevistes telefòniques, us de mampares, gel...) es seguiran utilitzant un cop hàgim tornat a "la normalitat"?

Podríem prendre alguna altra mesura per adaptar-nos millor a la situació, a part de les que ja hem pres?

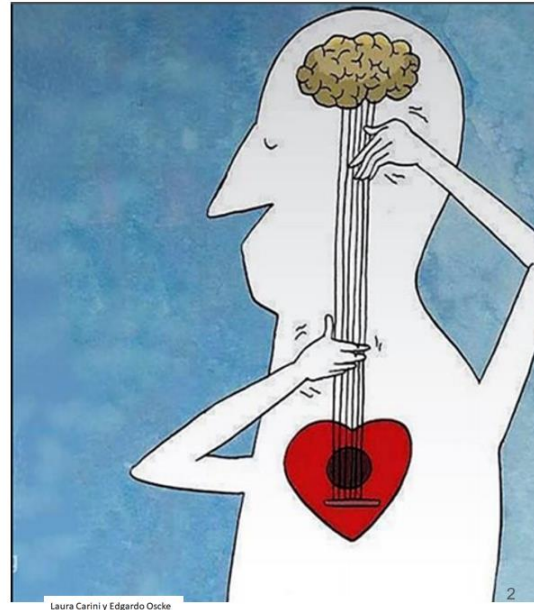
Tècniques per mantenir la motivació a la feina

Com treballar amb la competència, sense competir

CEJFE 30 nov 2020

Intenció:

Seguir afinant l'instrument



Itinerari del viatge



- D'on partim en aquest viatge?
 - Escolta introspectiva emocional. *Journaling*
 - Escolta empàtica amb un altre
 - Escolta aprofitant la ressonància del grup. *Coaching Circle*

.....PAUSA.....

- Indagació i diàlegs apreciatius
- Dinàmica Open Space
- Meta-collita



Principis per una escolta empàtica



- Calmar la ment i ser present
- Escoltar amb tots els sentits
- Escoltar les paraules, les imatges, les emocions de la persona que està parlant
- Suspendre el judici
- Notar el que no entenc o el que provoca preguntes, en lloc del que no m'agrada del que sento
- Què sento en escoltar el que es diu?

Tipos de escucha/ tipo de conversación

- Prejuicio: Desde lo que ya se	Descarga: hablar cordialmente, reconfirmar viejas opiniones y juicios
- Fáctica: Escuchar hechos y datos nuevos. Abrir la mente, curiosidad, mirar hacia fuera, notar las diferencias	Debate: Hablar directo, yo soy mi punto de vista, confrontación.
- Empática: escuchar a través del los ojos del otro. Abrir el corazón, percibir sus emociones, desde dónde lo dice. Conexión personal	Diálogo: escuchar desde dónde se habla, reflexión, paso de defenderme a indagar sobre el punto de vista del otro. Puedo cambiar mi visión.
- Generativa: Escuchar desde el "campo", el sistema global. Abrir la voluntad, sin intención en los resultados. Conexión con la fuente.	Presenciación: escuchar desde el futuro que quiere emerger, creatividad colectiva.

Meta-collita



Elements fonamentals per dissenyar un bona conversa (Reunió, projecte, activitat)

- Metodologia o pràctiques d'Art of Hosting
- Propòsit clar
- Pregunta llavor
- Tenir cura l'espai i el procés
- Integració dels nivells d'aprenentatge cognitiu, emocional, corporal
- Principis per bones converses
- Mètodes conversacionals (Open Space, World Cafè, Cercle, Idagació Apreciativa, etc.)
- Collita dels resultats

Com va néixer el AoH el Lideratge participatiu?

I si tots els problemes en el món fossin el resultat de totes les converses que mai van succeir?

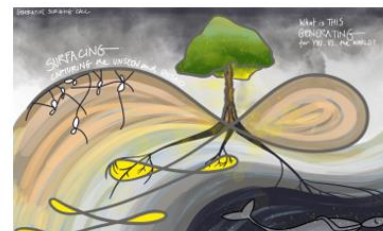
Quin és el tipus de lideratge que es necessita ara per navegar pel complex futur que ens espera?

Cada persona és inherentment un líder, només necessita les condicions i els espais adequats per oferir els seus dons i habilitats, de la millor manera i per al benefici comú.

- Es construeix sobre la convicció i l'experiència que **hem de trobar noves solucions per al bé comú basades en l'enteniment de la nostra interconnexió.**
- Ens proposa un conjunt de models, mètodes i pràctiques per dissenyar, facilitar i sostenir processos de comunicació efectius, espais de confiança i converses transformadores

Preguntes poderoses

- Les preguntes obren la porta al diàleg i a la descoberta
- Són com llavors cadascuna conté el potencial d'un gran arbre
- Donen lloc a moviments i a l'acció en qüestions claus, mitjançant la generació d'idees creatives, que poden causar el naixement del canvi



La pregunta:

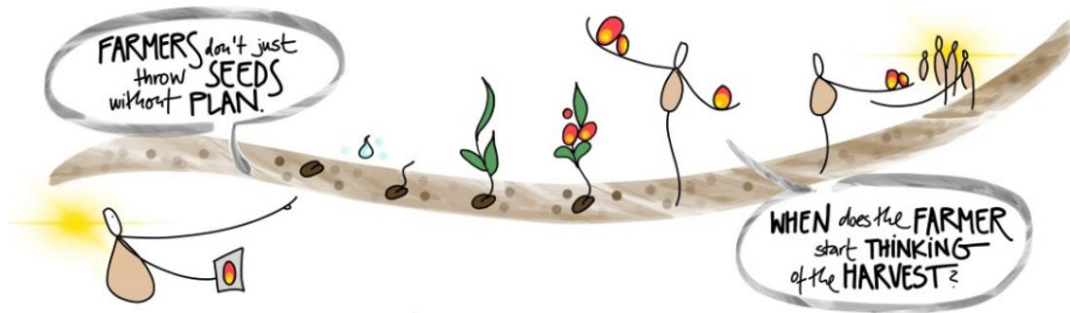
- Neix d'un supòsit, no d'una afirmació o creença ferma.
- Es centra en la recerca de possibilitats i no en el problema
- No vol ser un judici

L'eficàcia de les accions que prenguem dependrà de la qualitat de les preguntes que fem.

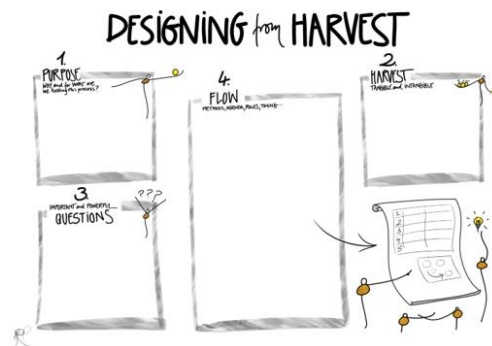
Principis o pautes per a tenir bones converses en grup:



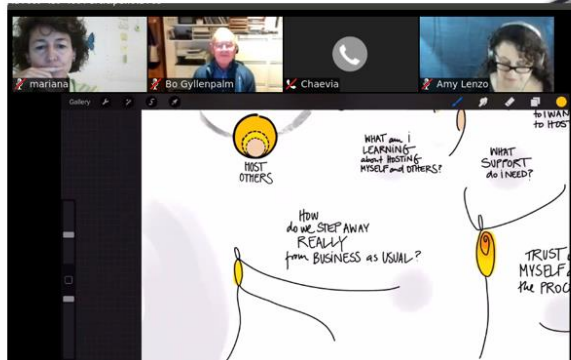
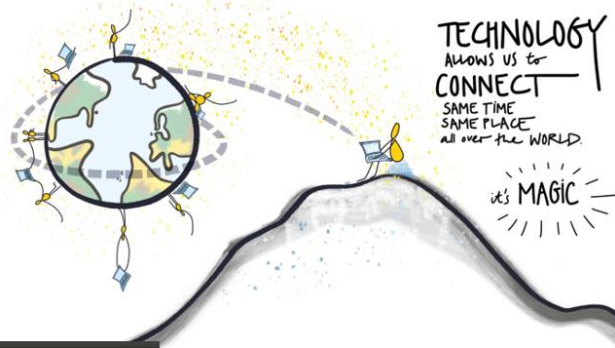
- Parla amb intenció
- Escolta amb atenció
- Connecta idees
- Enfoca't en el què és important
- El silenci parla
- Gaudeix
- Cull: Collita paraules clau, frases, imatges



L'art de la collita



Facilitar converses online



Moltes
gràcies!

Más información en:
www.artofhosting.org



Elena Iborra Martínez
elenaiborracoach@gmail.com



Mariana Ruiz de Lobera
marianaruizdelobera@gmail.com