

¿Cómo empezar una experiencia APS?

Introducción

El aprendizaje-servicio (APS) es una combinación original de dos elementos conocidos: el aprendizaje basado en la experiencia y el servicio a la comunidad. La novedad está en el entramado de ambos elementos, no en cada uno de ellos, sobradamente conocidos en educación formal y no formal.

Si desde una institución educativa formal o no formal se quiere desarrollar una experiencia de APS, es conveniente tener presentes los siguientes pasos, que pautan el proceso que va de la concepción del proyecto a su evaluación final.

Tenerlos presentes nos ayudará a ordenar las tareas que es preciso llevar a cabo y a no olvidar los aspectos fundamentales de una actividad de APS.

¿Cuáles son los pasos en dar? Una secuencia sencilla, común a la de cualquier experiencia de proyecto, podría ser:



Si bien éstos son los tres momentos básicos, podemos ser más precisos y subdividirlos en siete etapas:

Etapas de una experiencia de aprendizaje-servicio	
A. Preparación del proyecto	I. Esbozar el proyecto
	II. Establecer relaciones con entidades sociales
	III. Planificar el proyecto
B. Realización del proyecto	IV. Preparar el proyecto con el grupo
	V. Ejecutar el proyecto con el grupo
	VI. Finalizar el proyecto con el grupo
C. Evaluación multifocal	VII. Evaluación multifocal

2. Etapas y fases

En cada etapa podemos identificar fases diferentes, pero su ordenación secuencial, así como la intensidad o el peso específico de cada fase, puede variar en función del tipo de proyecto, la edad y madurez del grupo, el trabajo en red con las organizaciones sociales, las experiencias previas de la escuela o de la entidad, la novedad o antigüedad del proyecto, y otras muchas variables. Pese a todo, lo esencial en este esquema son las siete etapas básicas.

Cuadro de etapas y fases en los proyectos de APS

ETAPA		FASES	
I	Esbozar el proyecto	1	Definir por dónde empezar
		2	Analizar cómo está el grupo y cada miembro
		3	Determinar un servicio socialmente necesario
		4	Establecer los aprendizajes vinculados al servicio
II	Establecer relaciones con entidades sociales	5	Identificar las entidades sociales para colaborar
		6	Plantear la demanda y llegar a un acuerdo
III	Planificar el proyecto	7	Definir los aspectos pedagógicos
		8	Definir la gestión y la organización
		9	Definir las etapas del trabajo con el grupo
IV	Preparar el proyecto con el grupo	10	Motivar al grupo
		11	Diagnosticar el problema y definir el proyecto
		12	Organizar el trabajo que se llevará a cabo
		13	Reflexionar sobre los aprendizajes de la planificación
V	Ejecutar el proyecto con el grupo	14	Ejecutar el servicio
		15	Relacionarse con las personas y entidades del entorno
		16	Registrar, comunicar y difundir el proyecto
VI	Finalizar el proyecto con el grupo	17	Reflexionar sobre los aprendizajes de la ejecución
		18	Evaluar los resultados del servicio
		19	Evaluar el conjunto de los aprendizajes adquiridos
VII	Evaluación multifocal	20	Proyectar perspectivas de futuro
		21	Celebrar la experiencia compartida
		22	Evaluar el grupo y cada chico/chica
		23	Evaluar el trabajo en red con las entidades
		24	Evaluar la experiencia en tanto que proyecto APS
		25	Autoevaluarse como educador en el proceso vivido

Dos observaciones:

- En relación a la **participación de los chicos y chicas**: A menudo los educadores tienen que decidir el tema y preparar buena parte del proyecto antes de presentarlo a los chicos y chicas, cuando éstos son pequeños o bien poco experimentados en el arte de impulsar proyectos de grupo. Pero a la larga los jóvenes deberían participar plenamente en la decisión del tipo de proyecto que quieren realizar y en la planificación de sus etapas. En este caso, las tres primeras etapas se fundirían con la cuarta y, desde la misma concepción, el proyecto se basaría en la participación conjunta de los jóvenes y sus educadores.
- En relación a la **reflexión e interiorización**: Una fase de reflexión e interiorización debe estar presente en todas las etapas de desarrollo del proyecto. Eso permite vincular más estrechamente el aprendizaje con el servicio y concienciar a los chicos y chicas de todo cuanto están aprendiendo con la experiencia. En consecuencia, aseguramos que la experiencia solidaria se enfoca con reciprocidad, respeto y gratitud a los otros, y no con paternalismo o sentimientos de superioridad.

TAPA I. Esbozar el proyecto

El inicio de un proyecto de APS acostumbra a partir de una idea –de un tipo de chispa germinal– que nos parece interesante, que tal vez nos apasiona y que vemos posible desarrollar con la voluntad de convertirla en una propuesta educativa. A partir de este punto inicial, buscaremos complicidades con los compañeros y con la dirección del centro; así como la ubicación y el momento más oportunos para insertar la actividad de APS en nuestro centro educativo.

Al final de esta etapa deberíamos tener un esquema que responda a tres preguntas:

- ¿Cuál sería la necesidad o problema social al que se enfrentarían los chicos y chicas?
- ¿Cuál sería el servicio concreto que los chicos y chicas llevarían a cabo?
- ¿Cuáles serían los aprendizajes que se podrían vincular a este servicio?

1. Definir por dónde empezar

Puede ser útil plantearnos tres preguntas:

- ¿Qué podemos hacer?: ¿Partiremos de una buena práctica para transformarla en APS? ¿Partiremos de un contenido de aprendizaje y buscaremos un servicio relacionado? ¿Partiremos de una necesidad social evidente?
- ¿Con qué compañeros y apoyo institucional?: ¿Contaremos con el apoyo de la dirección? ¿Lo emprenderíamos en solitario o en equipo? ¿Podemos contar con las familias o con voluntarios?
- ¿En qué lugar situar la experiencia?: En el caso de la educación formal: ¿en qué área, tutoría, crédito, dentro o fuera del horario escolar...? En el caso de la educación no formal: ¿en colonias, campamentos, club de tiempo libre...?

2. Analizar cómo está el grupo y cada miembro

Se trata de obtener una cierta visión global de la madurez, posibilidades y limitaciones del grupo y de cada miembro. Por ejemplo, podríamos reflexionar sobre cuatro factores:

- los intereses y motivaciones que tienen los chicos y chicas del grupo.
- el nivel académico e intelectual y la experiencia previa en proyectos.
- la dinámica del grupo, liderazgo, roles y manera de gestionar los conflictos.
- el clima moral del grupo, las actitudes y los valores consensuados.

3. Determinar un servicio socialmente necesario

Una vez tenemos un sencillo diagnóstico de las posibilidades del grupo, habría que concretar un tipo de servicio necesario, interesante, accesible y a la vez oportuno para el grupo de chicos y chicas. Plantearnos, pues:

- ¿qué necesidades sociales reales o "causas" motivarían los chicos y chicas?.
- ¿qué servicios podrían llevar a cabo, relacionados con estas necesidades?
- ¿qué entidades del entorno, comprometidas con estas causas, podrían colaborar con nosotros para ayudarnos a realizar el servicio?

4. Establecer los aprendizajes vinculados al servicio

Una vez identificado el servicio posible a la comunidad, conviene explotar su potencialidad pedagógica:

- Desde la educación formal: se trata de precisar los contenidos académicos implícitos en el servicio, que serían vinculables a las diferentes materias: lengua, matemáticas, ciencias, tecnología, lengua extranjera, expresión plástica, educación física... y pensar como se podrían trabajar al aula de manera complementaria a la acción de servicio.
- Desde la educación no formal: se trata de vincular el servicio al planteamiento educativo de la entidad y sus objetivos educativos. Además, es preciso ver si el marco más adecuado es en actividades fuera del horario lectivo, en fines de semana, o bien en vacaciones.

ETAPA II. Establecer relación con entidades sociales

La mayoría de los proyectos de ApS exigen que el centro educativo se vincule con alguna entidad social cara a entrar en contacto con la realidad en que se desarrollará el servicio y una parte del aprendizaje. Normalmente, ni la escuela ni los centros de educación no formal pueden impulsar en soledad este tipo de proyectos: es necesario establecer lazos de colaboración, tejer redes educativas más amplias y densas, que hagan realidad la ciudad educadora.

Pero crear lazos de colaboración entre entidades educativas y sociales para desarrollar proyectos conjuntos de APS no es una tarea sencilla. Al menos habrá que tener presentes los pasos que presentamos a continuación.

Al final de esta etapa deberíamos tener un documento firmado de común acuerdo por todas las partes implicadas, en el cual se expresen los compromisos asumidos por todos.

5. Identificar las entidades sociales para colaborar

Una vez esbozado el proyecto que se quiere realizar, podemos comenzar a buscar las entidades sociales que mejor pueden ayudarnos a tirarlo adelante. Será de mucha ayuda que cerca de nosotros haya alguna institución que ya tenga hecho un rastreo de la zona y cuente con un inventario de las entidades sociales del entorno y de las posibilidades de servicio que ofrecen.

Si este inventario no existe, tendremos que usar nuestros conocimientos y contactos, preguntar y pedir ayuda hasta encontrar la entidad más apropiada. En nuestro país hay un buen número de entidades sociales y de servicios vinculados a la Administración que ofrecen propuestas educativas próximas a l'APS.

Tenga quién tenga la iniciativa, una vez sabemos con quién querríamos colaborar deberemos ponernos en contacto y, si se divisan posibilidades, acordar un encuentro. Éste primer contacto y también el resto del proceso de colaboración puede mucho más fácil si contamos con alguna institución que actúe de mediadora y facilitadora.

6. Plantear la demanda y llegar a un acuerdo

El primer paso antes de llegar a un acuerdo de colaboración es explicar la demanda que hace la institución educativa a la entidad social; o sea, razonar el proyecto de APS y el papel que tendría que jugar la entidad social.

Una vez aclarada la propuesta, la entidad social debe decidir si la puede asumir. En este caso, eso significa comprobar si la demanda encaja bien con los objetivos de la entidad, si realmente obtendrá alguna ayuda en su tarea habitual –no olvidemos que se trata que los chicos y chicas hagan un servicio real y no ficticio–, y si cuentan con los recursos y la infraestructura suficiente para realizar la parte del proceso que les corresponda.

En el supuesto de que todas las respuestas sean positivas, es el momento de formular el acuerdo de colaboración que, además de expresar la voluntad de cooperar, tendría que detallar compromisos concretos que asumirán durante el proceso tanto los centros educativos como las entidades sociales.

ETAPA III. Planificar el proyecto

Una vez hemos esbozado el proyecto y le hemos dado forma a partir del acuerdo con las entidades sociales colaboradoras, podemos empezar a planificar lo que pensamos llevar a cabo. De manera ideal, hay que tender a planificar el proyecto conjuntamente con los chicos y chicas. Pero cuando éstos son pequeños o inexpertos, es necesaria una intensa fase de planificación previa por parte del educador.

A grandes rasgos, se trataría de redactar un breve documento que nos sirva de guía para empezar el proyecto. Aunque después la realidad nos haga cambiar bastantes cosas, tendremos más reflejos y recursos para reaccionar cuanto mejor preparado esté el conjunto.

Al final de esta etapa deberíamos contar con este documento descriptivo. Es posible que necesitemos dos: uno breve y sencillo, para presentar nuestro proyecto al entorno y otro más extenso y detallado, tipo documento de trabajo de uso interno, que nos funcione de guía durante el proyecto.

7. Definir los aspectos pedagógicos

El planteamiento educativo del proyecto debería detallar:

- *Objetivos educativos:* de aprendizaje, de servicio, individuales, de grupo...
- *Actividades:* de aprendizaje, de servicio, de reflexión, de comunicación...
- *Evaluación:* previsión de los instrumentos y métodos de evaluación para saber si hemos conseguido los objetivos y, en su caso, del valor académico que les otorgamos.
- *Papel y funciones del educador:* Situar nuestro trabajo en la dinamización del proyecto, del grupo, de las entidades sociales, así como la formación que necesitamos para llevarlo a cabo.

8. Definir la gestión y la organización

La gestión del proyecto debería detallar:

- *Calendario y horario:* Cuánto tiempo destinaremos al proyecto, cómo lo distribuiremos, cuando empezará y acabará...
- *Requisitos previos de tipo formal:* permisos, autorizaciones, notificaciones, seguros...
- *Relación con las familias:* información, conformidad, apoyo que les pedimos...
- *Trabajo en red:* concretaremos la coordinación con las entidades, acuerdos, reuniones, papel de cada uno...
- *Materiales, infraestructuras y equipamiento:* salas, fungibles, transportes, material de equipo...
- *Difusión del proyecto:* Cartas, trípticos, difusión en los medios de comunicación...
- *Presupuesto:* gastos, ingresos, sistema de control...

9. Definir las etapas del trabajo con el grupo

Antes de empezar a trabajar con los chicos y chicas, vale la pena imaginar qué tipo de esfuerzo les vamos a pedir en cada momento:

- *Etapa de preparación:* ¿Cómo los motivaremos? ¿Cómo diagnosticarán el problema? ¿Cómo definirán el proyecto? ¿Cómo se organizarán para llevarlo a cabo? ¿Cómo percibirán lo que están aprendiendo en esta etapa?
- *Etapa de ejecución:* ¿Cómo controlaremos la asistencia y la participación activa en el proyecto? ¿Cómo aseguraremos el registro de lo que se va haciendo? ¿Cómo recogeremos las impresiones de la entidad social durante la realización del proyecto? ¿Cómo percibirán lo que están aprendiendo en esta etapa?
- *Etapa de evaluación:* ¿Cómo valorarán los chicos y chicas el servicio que han realizado? ¿Cómo evaluarán todo lo que aprendieron? ¿Cómo celebrarán el resultado del proyecto? ¿Cómo se plantearán las perspectivas de futuro?

ETAPA IV. Preparar el proyecto con el grupo

Una vez tenemos claras las características de los proyectos viables y hemos definido como implicar el grupo en cada una de las etapas de preparación, ejecución y evaluación, podemos lanzarnos sin miedo a preparar el proyecto con los chicos y chicas, teniendo claro que nuestra previa planificación como educadores habrá dejado suficiente margen para poder incorporar sus propuestas, personalizando el proyecto y favoreciendo la implicación de todos.

Al final de esta etapa convendría contar con algún elemento de planificación elaborado por los chicos y chicas: un mural-calendario de trabajo, un dossier, etc.

10. Motivar el grupo

Es preciso que los chicos y chicas encuentren sentido a movilizarse por alguna cosa, y eso requiere disponer de tiempo para descubrir impactos y sensibilizarse. Podemos activar diferentes recursos:

- partir de los intereses reales y del momento de los chicos y chicas (deportivos, musicales, cinematográficos...) aprovechando sus códigos y lenguajes;
- aprovechar experiencias anteriores de otros grupos de chicos y chicas mayores;
- buscar testimonios directos de personas o entidades externas al centro que pueden invitar al grupo a participar de algún proyecto significativo;
- motivar directamente los líderes del grupo, para que ejerzan un efecto multiplicador;
- compartir el proyecto con otros grupos de iguales;
- aprovechar momentos "sensibles" a nivel social o bien a nivel familiar y del mismo grupo.

11. Diagnosticar el problema y definir el proyecto

Una vez motivado el grupo para pasar a la acción, se trata de definir con los chicos y chicas:

- *un diagnóstico* de la situación o problema sobre lo que queremos actuar;
- *los pasos clave de la planificación*: qué, por qué, para quien, cuando, con quién;
- *los objetivos de aprendizaje y los resultados del servicio* que nos planteemos alcanzar;
- *el compromiso individual* que cada cual toma en el marco del proyecto grupal, y
- *el nombre* que le daremos a nuestro proyecto.

12. Organizar el trabajo que se llevará a cabo

Si planificar es poner en orden nuestras ideas sobre lo que queremos hacer, organizar significa decidir como lo haremos por lograrlo:

- qué organización en equipos o comisiones será necesaria (para tareas generales y para las tareas propias del servicio que haremos) y qué responsabilidades individuales;
- qué calendario de trabajo tendremos que seguir para completar el trabajo en los plazos previstos.

13. Reflexionar sobre los aprendizajes de la planificación

Justo antes de pasar a la acción merece la pena detenerse y tomar conciencia de la cantidad de cosas que ya se han aprendido o, cuando menos, ejercitado. Esta reflexión debe permitir:

- identificar los aprendizajes conseguidos o reforzados,
- valorarlos y prever su transferencia a otras situaciones vitales,
- autoevaluarse,
- corregir y readaptar el proyecto, si el proceso de planificarlo nos ha revelado aspectos inicialmente no previstos.

ETAPA V. Ejecutar el proyecto con el grupo

Cuando pasamos a la acción, más que fases sucesivas lo que hay son diferentes ámbitos de actuación simultáneos que se cruzan y refuerzan entre sí, y que en el momento de la ejecución deberán ajustarse con reflejos, sobre la marcha, si se presenta algún imprevisto o cometimos algún error en la planificación.

Al final de esta etapa deberíamos contar con material gráfico o audiovisual suficiente como para poder dejar constancia concreta de lo que hemos hecho.

14. Ejecutar el servicio

Como que estamos inmersos en un proyecto con dos tensiones, la del aprendizaje y la del servicio, hemos de poder atender:

- el trabajo en el aula, tanto el teórico como el técnico;
- el trabajo sobre el terreno: asistencia, constancia, encaje con la entidad acogedora, competencia, ajustes en el servicio...
- el seguimiento individualizado.
- el mantenimiento o la alimentación de la motivación inicial.

15. Relacionarse con el entorno

De manera simultánea al servicio que estamos llevando a cabo, habrá que mimar:

- la relación con las familias de los chicos y chicas: tenerlas al día, responder sus dudas;
- el trabajo en red con las entidades sociales con las cuales impulsemos el proyecto, y
- la relación con las administraciones públicas, para sumar esfuerzos y reconocimientos.

16. Registrar, comunicar y difundir el proyecto

Muchas veces, experiencias impresionantes pasan al olvido porque no han quedado convenientemente registradas o documentadas o poca gente se ha enterado. Por otro lado, evitar el anonimato de los proyectos comporta muchas ventajas, tanto para el servicio en sí como para los aprendizajes. Por tanto, habremos de esforzarnos en:

- registrar lo que vamos haciendo, con fotografías, dibujos, esquemas, informatizando los datos...
- comunicar y difundir: con los recursos de la escuela o entidad (boletín, web, folletos...); a los medios de comunicación locales (prensa, radios, televisión...); a partir del montaje de una exposición o de un espectáculo...

17. Reflexionar sobre los aprendizajes de la ejecución

Durante la ejecución del proyecto es necesario buscar espacios de reflexión sobre lo que está pasando, lo que estamos viviendo y aprendiendo. Si no buscamos estos espacios, la actividad se nos come y corremos el riesgo de pasar superficialmente por una experiencia que puede ser impactando. También en esta etapa nos tenemos que permitir:

- identificar los aprendizajes conseguidos o reforzados a partir de ponerse en acción,
- valorarlos y prever su transferencia,
- autoevaluarse
- corregir y readaptar el proyecto si el proceso de ejecutarlo nos ha hecho percatar de aspectos inicialmente no previstos y aún tenemos posibilidades de modificarlo.

ETAPA VI. Finalizar el proyecto con el grupo

Esta etapa tiene que apoyarse en los espacios de reflexión que habremos incorporado en las etapas anteriores, y debe constituir un auténtico balance de la experiencia en las dos dimensiones: la de aprendizaje y la de servicio, abriendo, además, la puerta a la posible continuidad del proyecto o el encadenamiento con otro.

Al final de esta etapa sería bueno contar con algún elemento de valoración elaborado por los mismos chicos y chicas: mural, dossier, recopilación de entrevistas, reportaje para alguna revista local...

18. Evaluar los resultados del servicio

Rendir cuentas de un compromiso contraído es una acción de gran potencial educativo a la que no podemos renunciar. Hay que equilibrar la valoración del proceso y la del resultado: un proceso interesantísimo puede, pese a todo, ir acompañado de unos resultados pobres, y al revés. Medir el impacto y evaluar objetivamente nuestra acción de servicio querrá decir:

- poner a trabajar los equipos y las comisiones de trabajo sobre su propio rendimiento,
- consultar los instrumentos de registro de los que nos hemos dotado;
- contabilizar todo cuanto, siendo posible, tenga sentido;
- implicar a la comunidad en la evaluación de nuestro servicio: las entidades con las que hemos estado trabajando, las mismas personas destinatarias del proyecto, etc.,
- sacar conclusiones globales.

19. Evaluar el conjunto de los aprendizajes adquiridos

Podemos tomar como punto de partida los objetivos de aprendizaje que nos habíamos propuesto y hacer un repaso, de manera que los chicos y chicas puedan valorar:

- ¿qué cosas nuevas sabemos ahora? (aprendizajes de conceptos),
- ¿qué cosas nuevas sabemos hacer ahora? (aprendizajes de procedimientos y habilidades),
- ¿en qué hemos madurado como personas? (aprendizajes de actitudes y valores).

20. Proyectar perspectivas de futuro

Y ahora... ¿qué? Llegado este punto, sería triste que los chicos y chicas cerrasen la experiencia sólo como un episodio efímero en sus vidas. Por el contrario, es preciso estimular la apertura a un compromiso más sólido, que puede pasar por diferentes vías:

- continuar el proyecto, bien porque no se ha acabado o bien porque puede mejorarse;
- cambiar de proyecto, porque se nos ha abierto el apetito y hay muchas necesidades a atender;
- pasar el testigo a otro grupo y convertirnos en agentes sensibilizadores.

21. Celebrar la experiencia compartida

A no ser que el servicio haya sido un fracaso redondo, la mejor manera de cerrarlo es celebrando la experiencia. Esta celebración, en forma de fiesta, acto público, inauguración, etc., nos permitirá alcanzar muchas metas al mismo tiempo:

- gratificar los esfuerzos invertidos y reforzar la autoestima;
- comunicar los resultados a las familias;
- consolidar los vínculos con las entidades con el que hemos trabajado en red, y difundir el trabajo realizado.

ETAPA VII. Evaluación multifocal

Una vez cerrado y evaluado el proyecto con el grupo de chicos y chicas, los educadores necesitaremos un tiempo para reflexionar sobre la experiencia vivida, teniendo en cuenta también otras valoraciones complementarias a la nuestra: la de la propia escuela o entidad, la de las familias, la de las entidades con las cuales hemos sido trabajando o que nos han proporcionado el servicio...

Al final de esta etapa sería conveniente elaborar un informe o memoria sencilla y práctica de la experiencia realizada, a fin de que no se olvide fácilmente y pueda servir de inspiración a otros educadores y grupos a la hora de emprender nuevos proyectos.

22. Evaluar el grupo y cada chico/chica

Podríamos reflexionar sobre los cuatro factores que habíamos tomado en el análisis inicial del grupo:

- ¿cómo han evolucionado los intereses y motivaciones de los chicos y chicas?
- ¿cómo ha evolucionado el nivel académico e intelectual y la adquisición de experiencia?
- ¿cómo ha evolucionado la dinámica del grupo, liderazgo, roles y manera de gestionar los conflictos?
- ¿cómo ha evolucionado el clima moral del grupo, las actitudes y los valores consensuados?

23. Evaluar el trabajo en red con las entidades

Puesto que el trabajo en red es uno de los elementos más significativos en los proyectos de APS, deberíamos poder evaluar:

- la idoneidad de las entidades/instituciones con las cuales hemos compartido la experiencia;
- la forma en que nos hemos organizado y coordinado con ellas;
- la valoración que estas entidades hacen de nuestra colaboración, y
- el balance global y conclusiones que podemos hacer del trabajo en red.

24. Evaluar la experiencia en tanto que proyecto APS

La experiencia vivida merece una evaluación como proceso de Aprendizaje-Servicio. Por ello merece la pena elaborar un pequeño informe final que exprese claramente si se trata de un buen proyecto que sería bueno repetir o no; si ha sido un buen comienzo, pero hay muchas cosas en mejorar para una próxima vez o si nos equivocamos y es preciso rectificarlo. Para tener ideas claras al respecto nos puede ayudar:

- revisar todo cuanto planificamos: identidad del proyecto, objetivos educativos, relación con las familias, requisitos de tipo formal, aspectos organizativos, balance económico, etapas de trabajo con el grupo;
- plantearnos la sostenibilidad del proyecto, en clave de recursos económicos, inversión en recursos humanos, satisfacción efectiva de la necesidad social que había que atender...

25. Autoevaluación del educador

Para completar esta etapa podemos destinar un tiempo a autoevaluar nuestro trabajo a lo largo del proceso:

- ¿hemos contado con los conocimientos necesarios?
- ¿hemos contado con las capacidades didácticas necesarias?
- ¿hemos sabido resolver los aspectos organizativos del proyecto?
- ¿hemos sabido alimentar una buena dinámica relacional en el grupo?
- ¿hemos acertado en la relación y la comunicación con el entorno?
- ¿cuál ha sido nuestra vivencia personal y profesional de la experiencia?

Autores: Josep Maria Puig, Xus Martín y Roser Batlle