

Noviembre 2019

Palabras clave: adolescencia, escucha,
acompañamiento emocional,
prevención, crecimiento personal

El proyecto Aquí t'escoltem (ATE)

Pilar Pascual Calvo¹, Alicia Aguilera Martínez² y Mariona Moratona Irla³

Un punto “Aquí t'escoltem” (ATE) [Aquí te escuchamos]. supone la oportunidad de proporcionar a los adolescentes un espacio y recursos para fortalecer las habilidades personales y sociales, la capacitación y el trabajo en red, haciéndolos protagonistas de los procesos y las actividades que se proponen. La acción profesional en los puntos “Aquí t'escoltem” parte del reconocimiento de los recursos propios de los que dispone el adolescente para responder a sus inquietudes o necesidades. Asimismo, se orienta a facilitar el autoconocimiento y la toma de conciencia de sus fortalezas, oportunidades y recursos, y favorece un proceso de acompañamiento para el crecimiento personal y el desarrollo de las propias competencias individuales y sociales. Los puntos “Aquí t'escoltem”, impulsados por el Departamento de Juventud en el 2013, son un servicio municipal que se dirige a adolescentes de 12 a 20 años, y se encuentran situados en equipamientos juveniles o de tránsito de adolescentes en horario no escolar. Los puntos ATE, junto con el Centro para Familias con Adolescentes, componen el Servicio para Adolescentes y Familias (SAIF).

Introducción

El tránsito de la infancia a la adolescencia produce, en muchos casos, incertidumbre e inseguridad, tanto a las propias y los propios adolescentes como a las familias que lo comparten. La entrada en la adolescencia es un momento estimulante, singular y también complejo que tiene que ser vivido como una parte importante en la vida de las personas, en que empiezan a iniciarse en la independencia, los propios valores y principios, y en que, al mismo tiempo, sufren, en contrapartida, sentimientos de desamparo e inseguridad ante sus propias decisiones, su apariencia o las relaciones con los demás.

La gran mayoría de los adolescentes y sus familias viven este momento con actitudes de curiosidad, descubrimiento y adaptación, no exentos de una cierta resignación; en otras familias se dan situaciones de cierta complejidad y desconcierto; y otros, afortunadamente

1. Técnica referente del Servicio para Adolescentes y Familias. Departamento de Juventud, Área de Derechos Sociales.

2. Jefa del Departamento de Juventud. Área de Derechos Sociales.

3. Directora del Servicio para Adolescentes y Familias.

una minoría, se ven inmersos en actitudes, conductas y comportamientos preocupantes y de crisis que pueden acabar teniendo una repercusión negativa en la construcción de su proceso personal, social y académico de los y las propias adolescentes. Al hablar de adolescencia debemos hacer referencia a la salud mental y el bienestar emocional y psicológico ya que ha se ha convertido en uno de los aspectos más preocupantes para los profesionales y servicios que trabajan con los chicos y chicas desde los diferentes ámbitos (educativo, del ocio, social...).

Las evidencias muestran que los problemas de salud mental y de la insatisfacción emocional crecen entre las personas de esta franja de edad. Según la última edición de la Encuesta de factores de riesgo en estudiantes de secundaria (FRESC), realizada por la Agencia de Salud Pública de Barcelona (ASPB) en el 2016⁴, y comparándola con la encuesta del 2012, la salud mental de los y las estudiantes de secundaria y bachillerato ha empeorado en los últimos años. En la encuesta observamos que hay un riesgo más alto en las chicas que en los chicos de sufrir un problema de salud mental, y que empeora de forma progresiva con la edad. El 35% de las chicas estudiantes de segundo de bachillerato o ciclo formativo de grado medio se muestran vulnerables a sufrir un problema de salud mental. Esta realidad plantea la importancia de dar visibilidad y reforzar los recursos existentes, así como la necesidad de un servicio específico para adolescentes y familias con hijos e hijas adolescentes que pueda llevar a cabo una labor de acompañamiento y prevención con un abordaje integral, mirando la adolescencia como una etapa vital con una idiosincrasia y características propias, en que la infancia se deja atrás y en que se empieza a configurar la persona joven y adulta que será. En este sentido, el Servicio para Adolescentes y Familias (SAIF), formado por el Centro para Familias con Adolescentes y los puntos “Aquí t’escoltem”, tiene como objetivo facilitar el acompañamiento de personas en la etapa adolescente, proponiendo herramientas y habilidades tanto a los y las adolescentes como a sus familias, con la prevención y promoción de la salud emocional, acercándolos a los servicios y recursos existentes en la red pública y privada, que están a su alcance (Ayuntamiento de Barcelona, 2013).

1. Los puntos “Aquí t’escoltem”

El espacio que ocupan los puntos “Aquí t’escoltem” se encuentra en el ámbito de la promoción y la prevención primaria, y se ofrece formación, herramientas y recursos a los protagonistas (chicos y chicas adolescentes) para vivir en primera persona este momento, aprovechando cada oportunidad de crecimiento y acompañamiento. Por otra parte, el servicio también tiene que permitir detectar, orientar, motivar y derivar a los y las adolescentes a servicios especializados cuando sea necesario. Este servicio municipal entiende la atención al adolescente de forma integral, atendiendo los diferentes aspectos de la persona: intrapsíquico, relacional, grupal y social, así como la interrelación compleja entre estos. Su actividad está orientada a favorecer el autoconocimiento y toma de conciencia de sí mismos, mejorar la comunicación, asertividad y capacidad de poner límites, así como proporcionar experiencias en un contexto grupal que favorezca la diversidad y el conflicto como un aprendizaje. Para llevarlo a cabo se organizan en dos ámbitos de atención:

- Grupal, que ofrece talleres, actividades y espacios de reflexión a los adolescentes.
- Individual, que ofrece un espacio de asesoramiento individual y confidencial para dar apoyo a los adolescentes en un momento de desorientación, duda o sufrimiento.

4. La encuesta está disponible en: <https://www.aspb.cat/arees/la-salut-en-xifres/enquesta-fresc/>

Así, cada punto “Aquí t’escoltem” tiene un profesional de la educación social que acompaña la actividad y los espacios de reflexión grupales, y un profesional de la psicología que es el responsable del espacio de acompañamiento y escucha individual. El posicionamiento de estos profesionales parte de la base de que los jóvenes ya tienen recursos propios, y una parte importante de las respuestas que buscan las pueden encontrar y es necesario que las busquen en su interior. Con esta hipótesis, la acción profesional quiere favorecer un proceso de acompañamiento encaminado, fundamentalmente, a facilitar que el adolescente gane cuotas de conciencia de las propias vivencias, con sus fortalezas y oportunidades, y de los propios recursos para afrontarlas, y potenciar el desarrollo de las propias competencias individuales y sociales.

1.1. Antecedentes

Los puntos “Aquí t’escoltem” tienen sus antecedentes, en el proyecto Própolis, que nació en el Espacio Joven Garcilaso del distrito de Sant Andreu, en enero del 2013. El equipo del Espacio Joven Garcilaso previamente impulsó un proceso de investigación-acción participativa en que se hizo entrevistas a profesionales de diferentes sectores (educativos, laborales, psicológicos, sociales...), encuestas a adolescentes y diferentes grupos de discusión con adolescentes, con el fin de poder hacer un diagnóstico de las necesidades, dificultades y demandas reales del conjunto de adolescentes, así como determinar cuáles no se estaban cubriendo por falta de servicios. A partir de este diagnóstico se detecta la necesidad de servicios y profesionales que pudieran hacer un acompañamiento en la etapa adolescente abordando los miedos, preocupaciones y malestares de los y las adolescentes. El proyecto, que al inicio se llamó Própolis, nació de esta concepción, con la intención de reproducir metafóricamente en la vida de los adolescentes la construcción de su propio própolis, como las abejas hacen en su colmena⁵, con el objetivo de ofrecer a jóvenes y adolescentes las herramientas para mejorar sus competencias personales y sociales y fomentar su crecimiento personal. Este proyecto, al mismo tiempo, tenía el propósito de crear un modelo de intervención con el que se pudiera atender los diferentes aspectos de la persona de forma integral. La manera de trabajar estas habilidades fue mediante un profesional de la educación social que ofrecía talleres, trabajo en grupos y, también, daba apoyo en otras actividades y campañas del Espacio Joven Garcilaso, donde se ubicaba.

En mayo del 2013, el proyecto se amplió para adaptarse a las diferentes necesidades y demandas de los adolescentes, y ofrecía un espacio de escucha y acompañamiento individual mediante la incorporación de un profesional de la psicología. Así empezó como programa piloto el primer punto “Aquí t’escoltem” de la ciudad. Y fue en noviembre del 2013 cuando el Ayuntamiento aprobó la medida de gobierno para la creación de un servicio para adolescentes y familias con hijos e hijas adolescentes⁶. En la medida se hace un reconocimiento de la etapa adolescente como un momento estimulante, singular y complejo que supone actitudes de curiosidad, descubrimiento y adaptación, y, a la vez, sentimientos de desamparo, inseguridad o desconcierto tanto para los y las adolescentes como para sus familias. Además, plantea la implementación del punto “Aquí t’escoltem” (ATE) del Espacio Joven Garcilaso y cinco más hasta finales del 2017 y la creación de un centro para familias con adolescentes con el objetivo de proporcionar formación,

5. Las abejas producen el própolis o propóleos y lo utilizan como aislante y protección para evitar la entrada de enemigos, las corrientes de aire y el frío, así como desinfectante bactericida de la colmena que ayuda a mantener la asepsia.

6. Se puede descargar en: <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/84766/1/12503.pdf>.

información, orientación y asesoramiento a las familias con hijos o hijas adolescentes. Así nació el Servicio para Adolescentes y Familias (SAIF), formado por los puntos ATE y el Centro para Familias con Adolescentes, que trabajan de forma coordinada y se complementan para dar respuesta a las necesidades de la etapa adolescente.

2. Objetivos

El objetivo principal de los puntos “Aquí t’ escoltem” es ofrecer espacios de escucha y acompañamiento para el trabajo de competencias personales y sociales y el crecimiento personal de los y las adolescentes, que podemos concretar en los objetivos específicos siguientes:

- Favorecer el autoconocimiento y la toma de conciencia.
- Mejorar la comunicación y la autoexpresión.
- Mejorar la asertividad y la capacidad de poner límites.

Para la consecución de estos objetivos, desde los puntos “Aquí t’ escoltem” se proporcionan herramientas y recursos para fortalecer las habilidades personales y sociales y fomentar el crecimiento personal. ¿Cómo? Ofreciendo, por una parte, una programación trimestral de talleres, actividades grupales y espacios de reflexión, creados a partir de sus intereses y necesidades. Y, por la otra, un espacio de acompañamiento y escucha individual y confidencial.

3. Metodología

Se parte de una perspectiva de trabajo participativo y de proximidad, en la que el adolescente es el protagonista de su proceso de crecimiento personal y, por lo tanto, se convierte en el centro del mismo servicio. Esto significa que la metodología debe ser flexible y adaptarse en cada momento a la realidad, las necesidades y diversidades de los y las adolescentes. La proximidad es un elemento básico para llegar al adolescente e implicarlo. Para favorecerlo, los puntos “Aquí t’ escoltem” se distribuyen territorialmente en los diferentes distritos de la ciudad, en espacios de tránsito de adolescentes, básicamente espacios jóvenes, buscando la proximidad, el contacto y la implicación de la población adolescente. Los puntos ATE de la ciudad de Barcelona se distribuyen: 1) Ciutat Vella (Centro de Información y Asesoramiento para Jóvenes) 2) Les Corts (Espacio de Adolescentes Jovecardí); 3) Sarrià-Sant Gervasi (Espacio Joven Casa Sagnier); 4) Sants-Montjuïc (Espacio de Adolescentes La Clau-Espacio Joven La Bàscula); 5) Gràcia (Espacio Joven La Fontana); 6) Horta-Guinardó (Espacio Joven Boca Nord); 7) Nou Barris (Espacio Joven Les Basses); 8) Sant Andreu (Espacio Joven Garcilaso); i 9) Sant Martí (Centro Cívico Can Felipa). 10) L’Eixample (apertura prevista para el 2020).

Del mismo modo, los profesionales fomentan los vínculos con los demás expertos y servicios que se dirigen a la población adolescente, participando en mesas en el territorio y haciendo actividades conjuntas para estar en todo momento actualizados y próximos a la realidad concreta de la población adolescente en su territorio de actuación. Teniendo en cuenta esta perspectiva, los educadores sociales de los puntos “Aquí t’ escoltem” no solo organizan y llevan a cabo la actividad en el espacio donde están ubicados, sino que recogen las necesidades y la realidad de los adolescentes del territorio y se desplazan en

función de estas. Así, por una parte pueden estar presentes en los diferentes espacios de dinamización juvenil o entidades que acogen adolescentes y, por la otra, hacer actividades conjuntas con dinamizadoras, informadores juveniles, educadores de calle, etcétera.

La acción grupal ofrece una programación trimestral de actividades de varios formatos que recogen los gustos e intereses propios de los adolescentes y que añaden a su desarrollo el trabajo de los objetivos de crecimiento personal y acompañamiento emocional propios del servicio. Concretamente, se ofrece el aprendizaje de una técnica (*hip hop*, teatro, baile...) que interesa y gusta al adolescente, lo acerca al servicio y lo anima a participar, a la vez que le facilita poder reflexionar e interrogarse sobre sus sentimientos, emociones, su posicionamiento ante el otro, su forma de actuar y gestionar conflictos, entre otros aspectos. La acción individual ofrece un espacio de atención de fácil acceso. Los adolescentes pueden contactar vía móvil mediante el WhatsApp para pedir cita y dirigirse a los servicios de información juvenil (servicio JIP ["Joven ¡infórmate y participa!"] y PIJ [puntos de información joven]). Este es un espacio de confidencialidad en el que se favorece la vinculación y la conexión con el adolescente y, a la vez, se trabaja su compromiso tanto con respecto a la asistencia al espacio como a la identificación de los aspectos que quiere trabajar.

4. Recursos

Actualmente, en los puntos "Aquí t'escoltem" hay, por una parte, cinco profesionales de la psicología y, por la otra, nueve educadores sociales que dan atención en los nueve puntos de la ciudad.

Organizados por distrito, en cada uno se prevén 12 horas de dedicación del servicio de psicología, que ofrece 8 sesiones de atención individual y 25 horas de educación social en cada distrito.

5. Funcionamiento y fases de la atención

5.1 Atención grupal

La atención grupal se organiza de lunes a jueves, de 17.00 a 20.00 horas, y dirige sus actividades a jóvenes preferentemente de entre 12 y 20 años que residen, estudian o trabajan en la ciudad de Barcelona. Se accede al servicio a través de una inscripción. El responsable de la planificación, difusión, programación, realización y evaluación es el educador social del punto "Aquí t'escoltem". Para llevar a cabo los talleres o actividades puede recibir el apoyo de talleristas especializados (Esquema 1).

Se establecen algunas premisas básicas⁷ que deben tener en cuenta los y las profesionales en la programación y realización de actividades para alcanzar la función de educación emocional y acompañamiento de los procesos de crecimiento personal de los adolescentes que tienen los puntos "Aquí t'escoltem".

- Generar espacios seguros para expresar las emociones y la diversidad y luchar contra los prejuicios y estereotipos.

7. Pliego de prescripciones técnicas particulares del contrato del Servicio para Adolescentes y Familias (SAIF). Barcelona: Departamento de Juventud, Dirección de Servicios de Infancia, Juventud y Personas Mayores. Derechos Sociales. Ayuntamiento de Barcelona, 2017.

- Generar actividades que favorezcan tanto la vivencia como la reflexión.
- Dedicar un espacio en las actividades para tomar conciencia de uno mismo, de las relaciones y de las dinámicas de grupo.
- Abordar los conflictos como una oportunidad de aprendizaje.
- Poner énfasis en la responsabilidad y la propia autonomía de los jóvenes.

Esquema 1. Fases de l'atenció grupal

Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Detección de necesidades e intereses de los y las adolescentes del territorio • Definición de objetivos y tipos de actividades con relación a lo que se haya recogido • Elaboración de una propuesta de programación de actividades
Difusión e inscripción	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión de las actividades en el territorio • Apertura del plazo de inscripción • Programación de las diferentes sesiones (en caso de que participen otros profesionales, se hace de forma conjunta)
Intervención grupal	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de las sesiones • Seguimiento y evaluación de cada sesión • Adaptación de las sesiones a las necesidades del conjunto de jóvenes
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de la actividad (cuestionario de evaluación)

Estas actividades se pueden hacer en equipamientos o en el espacio público. Aunque los puntos “Aquí t’escoltem” están situados en un equipamiento municipal donde se lleva a cabo gran parte de la actividad grupal, el equipo de profesionales se adapta a las características del territorio y a las necesidades de la población adolescente. Así, se prevé la movilidad en el territorio, para dar respuesta a demandas y necesidades que se pueden hacer llegar a los diferentes agentes o servicios que trabajan con adolescentes. “Aquí t’escoltem” se desplaza allí donde se encuentran las personas jóvenes y trabaja junto con profesionales, servicios y entidades. Esta estrategia y función de los puntos, que tiene como finalidad incorporar la mirada emocional del servicio en las actividades, tiene el nombre de ATEMòbil.

5.2 Atención individual

Actualmente, cada punto “Aquí t’escoltem” ofrece un espacio de escucha y atención confidencial, de 8 horas semanales, organizadas en dos tardes a la semana, de 16.00 a 20.00 horas. En este horario se ofrecen sesiones de atención individual de una hora que lleva a cabo a un profesional de la psicología. Se define una duración general de entre tres y seis sesiones en función de las necesidades del adolescente y también de las posibilidades de derivación cuando sea necesario. El adolescente accede al servicio contactando y pidiendo cita. En caso de derivación de profesionales u otros servicios, también es necesario que el adolescente contacte para pedir la cita. El servicio de

atención individual de los puntos “Aquí t’ escoltem” pretende contribuir a dar apoyo a los jóvenes en momentos de desorientación, duda o sufrimiento, con una mirada curiosa, reflexiva, próxima, rigurosa y empoderadora, para la que necesita la vinculación y conexión con el adolescente y, sobre todo, su compromiso y protagonismo. Por este motivo, es importante, en la primera sesión, hacer un encuadre en el que se defina lo siguiente:

- El compromiso del propio adolescente en este espacio (el adolescente debe firmar una hoja en que se compromete a asistir a las sesiones acordadas y avisar con antelación en caso de que no pueda asistir).
- La confidencialidad de este espacio (se informa el adolescente de que se trata de un espacio de atención confidencial entre el adolescente y el profesional, pero en caso de que se detecte una situación con relación a él mismo o a terceros que requiera una acción de protección, el profesional deberá hacer las actuaciones oportunas).
- El planteamiento de las sesiones futuras (el adolescente con el acompañamiento del profesional debe identificar el motivo de su consulta y las necesidades que quiere trabajar en la atención individual).

Esquema 2. Fases de la atención individual

Acceso al servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Contacto directo del adolescente para pedir cita • Derivación de un profesional o servicio al punto “Aquí te escuchamos” y contacto del adolescente para pedir • Programación de la cita
Primera cita	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de la demanda del adolescente y de los objetivos que hay que trabajar • Se rellena la hoja de compromiso con la persona joven
Seguimiento y derivación	<ul style="list-style-type: none"> • Sesiones de asesoramiento entre la psicóloga y el o la joven • Derivación a otros servicios o a la atención grupal si se detecta la necesidad • Contacto con la familia cuando es necesario, previo acuerdo trabajado con el o la joven. Derivación al Centro para Familias si se detecta necesidad o demanda
Cierre y evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Última sesión de asesoramiento, evaluación con el joven y cierre

5.3 Otras atenciones

Siguiendo la línea anterior, nacieron los diálogos ATE para la formación, la reflexión, el debate y el intercambio de experiencias para los profesionales que trabajan con adolescentes en los equipamientos municipales y servicios juveniles. Se concreta en un espacio de periodicidad trimestral en horario de mañana, de 10.00 a 13.30 horas, en que se aborda un tema relacionado con el trabajo con los adolescentes, poniendo énfasis en la dimensión emocional. La organización y conducción de la sesión se lleva a cabo entre dos o tres educadores de diferentes puntos “Aquí t’ escoltem”, y según la temática se pueden contratar profesionales expertos que participen. Para acabar, hay que apuntar que tanto la

atención individual y grupal como lo que exponíamos en los anteriores párrafos no es posible sin el trabajo en red con los diferentes profesionales y servicios. Actualmente, los puntos “Aquí t’escoltem” forman parte de las mesas de servicios juveniles y las de salud mental que existen en los diferentes distritos de la ciudad, y se han convertido en un servicio de referencia en el acompañamiento emocional de los adolescentes.

6. Evaluación

Para llevar a cabo la evaluación de los puntos “Aquí t’escoltem”, se tienen en cuenta los diversos aspectos que nos pueden dar una visión global de la acción de los puntos, tanto en el territorio donde se encuentran como en el ámbito de ciudad. La evaluación es continuada, tanto del proceso como de los resultados finales. Se tienen en cuenta las diferentes atenciones (grupal, individual y de apoyo a otros equipamientos y servicios juveniles) que hemos expuesto en el punto anterior, y se lleva a cabo tanto de forma cuantitativa como cualitativa.

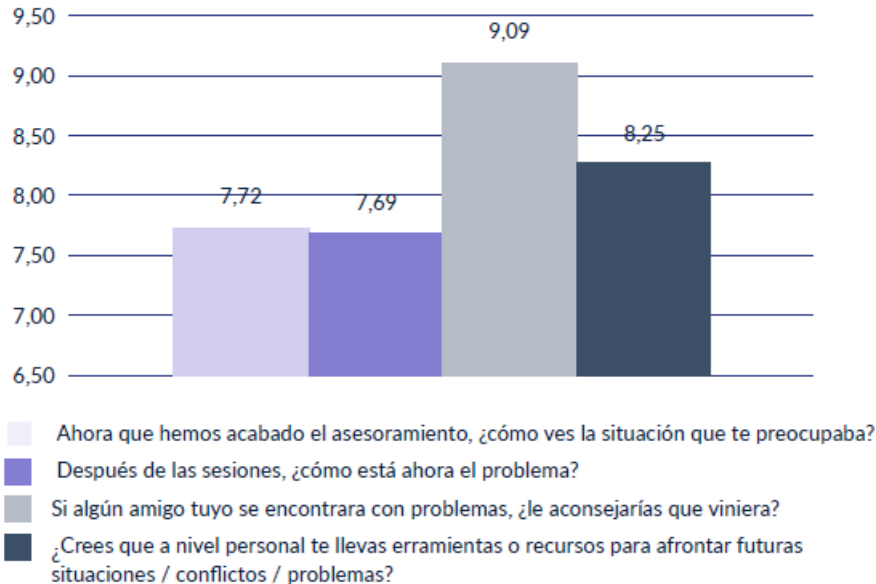
El análisis cuantitativo nos ofrece datos sobre los diferentes tipos de demanda y necesidades atendidas, el número de adolescentes que han llegado y participado en las diferentes atenciones del ATE, así como datos sobre el tipo de actividades ofrecidas, las derivaciones hechas y el trabajo en red. Los indicadores cuantitativos que figuran en el Pliego de condiciones técnicas del Servicio para Adolescentes y Familias (SAIF) son recogidos mensualmente por los diferentes puntos “Aquí t’escoltem” y expuestos en la memoria anual. La evaluación cualitativa se lleva a cabo teniendo en cuenta a los adolescentes, a través del *feedback* con el profesional durante todo el proceso y mediante los cuestionarios de evaluación final que se completan al acabar la atención individual o la grupal. El análisis de estos datos se recoge en las memorias trimestrales y anuales de los puntos “Aquí t’escoltem”.

7. Resultados

En el 2018, los puntos “Aquí t’escoltem” dieron acompañamiento y escucha individual a 348 jóvenes. De estos, un 68,1% fueron chicas y un 31,9% chicos, y la media de edad era de 16 años. Las demandas de atención individual muestran un 33,89% de adolescentes que manifiestan malestar en el entorno familiar, seguido de un 11,11% que verbalizan dificultades para relacionarse o un 9,07% que muestran malestar emocional general. Del 88,5 % de los casos atendidos, se puede distinguir entre casos cerrados satisfactoriamente por mejora del motivo de consulta (31%), abandonos, ya que han dejado de asistir a las sesiones programadas (19,5%), y derivaciones a otros servicios (5,2%). El resto son casos que continúan abiertos o que están detenidos temporalmente (32,8%).

Con respecto a la valoración que los chicos y chicas hacen del servicio, mediante un cuestionario *online*, enviado a través de *WhatsApp*, sobre 43 respuestas recogidas durante el 2018, el aspecto mejor valorado es el de la recomendación del servicio (9,09 sobre 10), seguido de las herramientas y recursos que se han llevado para afrontar futuras situaciones (8,25 sobre 10). Y, por detrás, con puntuaciones por encima de 7, encontramos la percepción de mejora de la situación (7,72) y el estado del problema inicial (7,69). Y con relación a la evaluación de su propio proceso, se recoge una mejora en la situación por la que se dirigieron al servicio, así como una valoración positiva con relación a las herramientas adquiridas.

Gráfico 1. Valoración del proceso de atención individual. Barcelona, 2018



A continuación, recogemos algunos de los comentarios que los adolescentes hacen con relación a la utilidad que ha tenido la atención individual para ellos:

- “Calmarme primero, antes de actuar, y no dar importancia a cosas que no la necesitan”.
- “Soy más consciente de mí misma y estoy más preparada para saber y hacer saber a los demás qué necesito. También me ha ayudado a ver cuál es y cuál quiero que sea mi posición en la vida y, por lo tanto, a conocerme a mí misma”.
- “Sobre todo, seguridad en mí misma y no pensar en cosas que aún no han pasado”.
- “Darme tiempo a mí mismo y entender lo que quiero. Hablar con mi pareja de los problemas”.

Con respecto a la actividad grupal, que ofrecieron los ocho ATE que había en aquel momento, en el 2018 participaron 661 jóvenes diferentes. De estos, un 68,1% fueron chicas, un 30,9% chicos y un 1,1% personas que no se identifican con estas categorías de género. La media de edad era de 16,2 años. De la valoración que los chicos y chicas hacen del servicio, una vez acabada la actividad grupal, sobre 235, recogemos lo siguiente:

- Las actividades que se proponen les gustan (4,8 sobre 5).
- Lo que se trabaja en las actividades les puede ser útil (4,5 sobre 5).
- Se sienten cómodos con el equipo de profesionales que han impartido el taller (4,8 sobre 5).
- El taller los ha ayudado a mejorar algún aspecto personal (3 sobre 5).

Mostramos algunos de los comentarios de los adolescentes que se recogen en las encuestas con respecto a lo que les ha aportado la participación en la actividad grupal de los puntos “Aquí t’escoltem”:

- “Las profesionales me aportan confianza y, cuando estoy con ellas, me siento bien y segura”.
- “Me ayuda a controlar y a expresar la rabia”.
- “Es un lugar donde me puedo sentir libre”.
- “Me ha ayudado a aceptarme tal como soy y a sentirme mejor”.
- “Me ayuda a perder la vergüenza y a fomentar la creatividad”.
- “Me ha ayudado a estar más segura de mí misma y a conocerme más”.
- “He mejorado mi flexibilidad, aprender a quererme y conocer más mi cuerpo”.
- “He podido desarrollar mi personalidad sin sentirme juzgada”.
- “He aprendido a afrontar situaciones y cómo reaccionar”.

8. Conclusiones y retos de futuro

Los puntos “Aquí t’escoltem” son un servicio accesible y próximo a los adolescentes, que no necesitan derivación previa ni a los adultos para acceder, lo que supone más comodidad y confianza para manifestar sus demandas o problemas. Se conceptualiza como malestar emocional su objeto de trabajo, marcando la diferencia entre lo que es salud mental y lo que es malestar emocional para su momento vital: problemas de acoso escolar, pareja, dudas sobre sexualidad y género, relaciones con amigos, entre otros. Estas características hacen que los jóvenes manifiesten que el servicio les hace sentir cómodos y que no se sienten estigmatizados. Ellos y ellas valoran la proximidad, la inmediatez, el derecho a estar informados sobre lo que los rodea. Un valor importante de los puntos ATE es la perspectiva de integralidad: el hecho de trabajar diferentes aspectos del momento vital de los adolescentes, ya que los motivos de consulta están relacionados con temas de familia, género, relaciones afectivas, educación, sexualidad, malestar emocional, etcétera.

Los puntos ATE se iniciaron en el 2013; actualmente, hay nueve puntos y se prevé crear un décimo en el 2020. Incorporan las oportunidades y fortalezas del entorno al situarse en centros de atención a jóvenes que ya funcionan, y buscan intervenir a través de profesionales de los servicios del territorio. La labor de los “Aquí t’escoltem” está consolidada, y recogemos un reconocimiento desde los diferentes servicios y profesionales. El servicio genera impactos y beneficios directos sobre los adolescentes tanto por la atención que reciben en el ámbito individual o grupal como por la detección de casos en los que es necesaria la derivación a servicios especializados. También genera impactos sobre el territorio donde se implementa, y la demanda de atención ha ido aumentando de forma exponencial desde los inicios hasta la actualidad. Así, los puntos “Aquí t’escoltem” en la actualidad se han convertido en un servicio de referencia con respecto a la promoción de la salud emocional y la adolescencia que han ido creciendo de forma continuada. Es un buen momento para plantearse retos y profundizar tanto en el

modelo de intervención y sus límites como en la mejora de la evaluación, para ahondar en indicadores y datos que nos ayuden a analizar el impacto de los puntos ATE en la ciudad de Barcelona.

Uno de los retos más importantes del “Aquí t’escoltem” es la adaptación constante a las necesidades e inquietudes de las personas jóvenes, que son variantes y cambiantes. Por este motivo, actualmente se ha iniciado, también un proceso de redefinición del servicio partiendo de las personas adolescentes como protagonistas, en que ellas definan de qué modo debe funcionar el servicio, los canales de comunicación útiles, las nuevas preocupaciones y los miedos existentes. La intención es que sean agentes activos del mismo servicio, siendo altavoces y, a la vez, promotores que se conviertan en personas cada vez más capacitadas que acompañen también en procesos de sus iguales, y contribuyan, así, a crear, entre todos, comunitariamente, un própolis que les permita hacer frente a las dificultades y frustraciones, saliendo cada vez más empoderadas y capacitadas para la vida adulta.

Bibliografía

MEDIDA DE GOBIERNO PARA LA CREACIÓN DE UN SERVICIO PARA ADOLESCENTES Y PARA FAMILIAS CON HIJOS E HIJAS ADOLESCENTES.

Barcelona: Ayuntamiento de Barcelona, noviembre del 2013.

<https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/84766/1/12503.pdf>

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL CONTRATO DEL SERVICIO PARA ADOLESCENTES Y FAMILIAS (SAIF).

DEPARTAMENTO DE JUVENTUD, Dirección de Servicios de Infancia, Juventud y Personas Mayores. Derechos Sociales. Ayuntamiento de Barcelona, Barcelona: 2017. https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/ca_ES/notice.pscp?idDoc=22470950&reqCode=viewCn

ENCUESTA FRESC 2016. “La salut i els seus determinants en l’alumnat adolescent de Barcelona”. <https://www.aspb.cat/arees/la-salut-en-xifres/enquesta-fresc/>

PLAN DE EQUIPAMIENTOS Y SERVICIOS JUVENILES 2018-2028. Ayuntamiento de Barcelona. <https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/pla-dequipaments-i-serveis-juvenils-2018-2028>

PLAN DE ADOLESCENCIA Y JUVENTUD 2017-2021. Ayuntamiento de Barcelona. <https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/pla-dadolescencia-i-joventut-2017-2021>