

Novembre 2019

Paraules clau: adolescència, escolta, acompanyament emocional, prevenció, creixement personal

El projecte “Aquí t'escoltem” (ATE)

Pilar Pascual¹
Alícia Aguilera²
Mariona Moratona³

Un punt Aquí t'escoltem (ATE) proporcionen als adolescents un espai i recursos per enfortir les habilitats personals, socials, la capacitat i el treball en xarxa, fent-los protagonistes dels processos i les activitats que s'hi proposen. L'acció professional als punts ATE parteix del reconeixement dels recursos propis de què disposa l'adolescent per respondre les seves inquietuds o necessitats. Així mateix, s'orienta a facilitar l'autoconeixement i la presa de consciència de les seves fortaleses, oportunitats i recursos, i afavoreix un procés d'acompanyament per al creixement personal i el desenvolupament de les pròpies competències individuals i socials. Els punts Aquí t'escoltem, impulsats pel Departament de Joventut l'any 2013, són un servei municipal que s'adreça a adolescents de 12 a 20 anys, i es troben situats en equipaments juvenils o de trànsit d'adolescents en horari no escolar. Els punts ATE, juntament amb el Centre per a Famílies amb Adolescents, componen el Servei per a Adolescents i Famílies (SAIF).

Introducció

El trànsit de la infància a l'adolescència genera, en molts casos, incertesa i inseguretats tant a les i als mateixos adolescents com a les famílies que el comparteixen. L'entrada a l'adolescència és un moment estimulant, singular i també complex que ha de ser viscut com una part important en la vida de les persones, en què comencen a iniciar-se en la independència, els propis valors i els principis, i en què, alhora, pateixen, en contrapartida, sentiments de desemparament i inseguretats davant les pròpies decisions, la pròpia aparença o les relacions amb els altres.

La gran majoria dels adolescents i les seves famílies viuen aquest moment amb actituds de curiositat, descoberta i adaptació, no exempts d'una certa resignació. En d'altres famílies es donen situacions de certa complexitat i desconcert, i d'altres, afortunadament una minoria, es veuen immersos en actituds, conductes i comportaments preocupants i de crisi que poden acabar tenint una repercussió negativa en la construcció del seu procés personal, social i acadèmic dels i les pròpies adolescents. En parlar d'adolescència hem de fer referència a la salut mental i el benestar emocional i psicològic ja que ha esdevingut un dels aspectes més preocupants per als professionals i serveis que treballen amb els nois i noies des dels diferents àmbits (educatiu, del lleure, social...).

1. Tècnica referent del Servei per a Adolescents i Famílies. Departament de Joventut, Àrea de Drets Socials.
2. Cap del Departament de Joventut. Àrea de Drets Socials.
3. Directora del Servei per a Adolescents i Famílies.

Les evidències diuen que els problemes de salut mental i d'insatisfacció emocional creixen entre les persones d'aquesta franja d'edat. Segons la darrera edició de l'Enquesta de factors de risc en estudiants de secundària (FRESC), feta per l'Agència de Salut Pública de Barcelona (ASPB) el 2016⁴, i comparant-la amb l'enquesta del 2012, la salut mental dels i les estudiants de secundària i de batxillerat ha empitjorat els darrers anys. A l'enquesta observem que hi ha un risc més alt en les noies que en els nois de patir un problema de salut mental, i que empitjora de forma progressiva amb l'edat. El 35% de les noies estudiants de segon de batxillerat o cicle formatiu de grau mitjà es mostren vulnerables a patir un problema de salut mental. Aquesta realitat planteja la importància de donar visibilitat i reforçar els recursos existents, així com la necessitat d'un servei específic per a adolescents i famílies amb fills i filles adolescents que pugui dur a terme una tasca d'acompanyament i prevenció amb un abordatge integral, mirant l'adolescència com una etapa vital amb una idiosincràsia i característiques pròpies, en què la infància es deixa enrere i en què es comença a configurar la persona jove i adulta. En aquest sentit, el Servei per a Adolescents i Famílies (SAIF), format pel Centre per a Famílies amb Adolescents i els punts ATE, té com a objectiu facilitar l'acompanyament de persones en l'etapa adolescent proposant eines i habilitats tant als i les adolescents com a les seves famílies, amb la prevenció i promoció de la salut emocional, acostant-los als serveis i recursos existents a la xarxa pública i privada, que estan al seu abast (Ajuntament de Barcelona, 2013).

1. Els punts Aquí t'escoltem (ATE)

L'espai que ocupen els punts ATE es troba en l'àmbit de la promoció i la prevenció primària, i s'ofereix formació, eines i recursos als protagonistes (nois i noies adolescents) per viure en primera persona aquest moment, aprofitant cada oportunitat de creixement i acompanyament. D'altra banda, el servei també ha de permetre detectar, orientar, motivar i derivar els i les adolescents a serveis especialitzats quan s'escaigui. Aquest servei municipal entén l'atenció a l'adolescent de forma integral, atenent els diferents aspectes de la persona: intrapsíquic, relacional, grupal i social, així com la interrelació complexa entre aquests. La seva activitat està orientada a afavorir l'autoconeixement i presa de consciència de si mateixos, millorar-ne la comunicació, assertivitat i capacitat de posar límits, així com proporcionar experiències en un context grupal que afavoreixi la diversitat i el conflicte com un aprenentatge. Per dur a terme això s'organitzen en dos àmbits d'atenció:

- Grupal, que ofereix tallers, activitats i espais de reflexió als adolescents.
- Individual, que ofereix un espai d'assessorament individual i confidencial per donar suport als adolescents en un moment de desorientació, dubte o patiment.

Així, cada punt ATE té un professional de l'educació social que acompanya l'activitat i els espais de reflexió grupals, i un professional de la psicologia que és el responsable de l'espai d'acompanyament i escolta individual. El posicionament d'aquests professionals parteix de la base que els joves ja tenen recursos propis, i una part important de les respostes que busquen les poden trobar i cal que les busquin dins seu. Amb aquesta hipòtesi, l'acció professional vol afavorir un procés d'acompanyament encaminat, fonamentalment, a facilitar que l'adolescent guanyi quotes de consciència de les pròpies vivències, amb les seves fortaleses i oportunitats, i dels propis recursos per afrontar-les, i potenciar el desenvolupament de les pròpies competències individuals i socials.

1.1. Antecedents

Els punts ATE tenen els seus antecedents, en el projecte Pròpolis, que va néixer a l'Espai Jove Garcilaso del Districte de Sant Andreu el gener del 2013. L'equip de l'Espai Jove Garcilaso prèviament va impulsar un procés d'investigació-acció participativa en què es va fer entrevistes a professionals de diferents sectors (educatiu, laboral, psicològic, social...), enquestes a adolescents, i a diferents grups de discussió amb adolescents, per tal de poder fer un diagnòstic

4. L'enquesta està disponible a: <https://www.aspb.cat/arees/la-salut-en-xifres/enquesta-fresc/>

de les necessitats, dificultats i demandes reals del conjunt d'adolescents, així com determinar quines no s'estaven cobrint per manca de serveis. A partir d'aquest diagnòstic es detecta la necessitat de serveis i professionals que poguessin fer un acompanyament en l'etapa adolescent abordant les pors, els neguits i malestars dels i les adolescents. El projecte, que a l'inici es va anomenar Pròpolis, va néixer d'aquesta concepció, amb la intenció de reproduir metafòricament en la vida dels adolescents la construcció del seu propi pròpolis, -tal i com les abelles fan al seu rusc-⁵ amb l'objectiu d'oferir a joves i adolescents les eines per millorar les seves competències personals i socials i fomentar el seu creixement personal. Alhora, aquest projecte, alhora, tenia el propòsit de crear un model d'intervenció amb què es pogués atendre els diferents aspectes de la persona de forma integral. La manera de treballar aquestes habilitats va ser mitjançant un professional de l'educació social que oferia tallers, treball en grups, i també donava suport a altres activitats i campanyes de l'Espai Jove Garcilaso, on s'ubicava.

Al maig del 2013 el projecte es va ampliar per adaptar-se a les diferents necessitats i demandes dels adolescents, i oferia un espai d'escolta i acompanyament individual mitjançant la incorporació d'un professional de la psicologia. Així va començar com a programa pilot el primer punt ATE de la ciutat. I va ser al novembre del 2013 que l'Ajuntament va aprovar la Mesura de govern per a la creació d'un servei per a adolescents i famílies amb fills i filles adolescents⁶. En la mesura es fa un reconeixement de l'etapa adolescent com un moment estimulante, singular i complex que suposa actituds de curiositat, descoberta i adaptació, i alhora sentiments de desemparament, inseguretat o desconcert tant per als i les adolescents com per a les seves famílies. Així mateix planteja la implementació del punt ATE de l'Espai Jove Garcilaso i cinc més fins a finals del 2017, i en paral·lel a la creació d'un centre per a famílies amb adolescents amb l'objectiu de proporcionar formació, informació, orientació i assessorament a les famílies amb fills o filles adolescents. D'aquesta manera neix el Servei per a Adolescents i Famílies (SAIF), format pels punts ATE, i el Centre per a Famílies amb Adolescents, que treballen de manera coordinada i es complementen per donar resposta a les necessitats de l'etapa adolescent.

2. Objectius

L'objectiu principal dels punts ATE és oferir espais d'escolta i acompanyament per al treball de competències personals i socials i el creixement personal dels i les adolescents, que podem concretar en els objectius específics següents:

- Afavorir-ne l'autoconeixement i la presa de consciència.
- Millorar-ne la comunicació i l'autoexpressió.
- Millorar-ne l'assertivitat i la capacitat de posar límits.

Per a la consecució d'aquests objectius, des dels punts Aquí t'escoltem (ATE) es proporcionen eines i recursos per enfortir-ne les habilitats personals i socials, i fomentar-ne el creixement personal. Com? Oferint, d'una banda, una programació trimestral de tallers, activitats grupals i espais de reflexió, creats a partir dels seus interessos i necessitats. I de l'altra, un espai d'acompanyament i escolta individual i confidencial.

3. Metodologia

Es parteix d'una perspectiva de treball participatiu i de proximitat, en què l'adolescent és el protagonista del seu procés de creixement personal i, per tant, esdevé el centre del mateix servei. Això significa que la metodologia ha de ser flexible i s'ha d'adaptar en cada moment a la realitat, les necessitats i diversitats dels i les adolescents. La proximitat és un element bàsic per arribar a

5. Les abelles produeixen el pròpolis i l'utilitzen com a aïllant i protecció per tal d'evitar l'entrada d'enemics, els corrents d'aire i fred, així com de desinfectant-bactericida del rusc que n'ajuda a mantenir l'asèpsia,

6. Es pot descarregar a: <https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/84766/1/12503.pdf>.

l'adolescent i implicar-lo. Per afavorir-ho, els punts ATE es distribueixen territorialment en els diferents districtes de la ciutat, en espais de trànsit d'adolescents, bàsicament espais joves, buscant la proximitat, el contacte i la implicació de la població adolescent. Els punts ATE de la ciutat de Barcelona es distribueixen per: 1) Ciutat Vella (Centre d'Informació i Assessorament per a Joves); 2) Les Corts (Espai d'Adolescents Jovecardí); 3) Sarrià-Sant Gervasi (EJ Casa Sagnier); 4) Sants-Montjuïc (Espai d'Adolescents La Clau/ Espai Jove "La Bascula"); 5) Gràcia (EJ La Fontana); 6) Horta-Guinardó (EJ Boca Nord); 7) Nou Barris (EJ Les Basses); 8) Sant Andreu (EJ Garcilaso); i 9) Sant Martí (Centre Cívic Can Felipa). 10) L'Eixample (obertura prevista per al 2020).

De la mateixa manera, els professionals fomenten els vincles amb els altres professionals i serveis que s'adrecen a la població adolescent, participant en taules al territori, fent activitats conjuntes per estar en tot moment actualitzats i pròxims a la realitat concreta de la població adolescent al seu territori d'actuació. Tenint en compte aquesta perspectiva, els educadors socials dels punts Aquí t'escoltem no només organitzen i duen a terme l'activitat a l'espai on estan ubicats, sinó que recullen les necessitats i la realitat dels adolescents del territori i es desplacen en funció d'aquestes. Així, d'una banda poden ser presents als diferents espais de dinamització juvenil o entitats que acullen adolescents i, de l'altra, fer activitats conjuntes amb dinamitzadors, informadors juvenils, educadors de carrer, etcètera.

L'acció grupal ofereix una programació trimestral d'activitats de diversos formats que recullen els gustos i interessos propis dels adolescents i que afegeixen en el seu desenvolupament el treball dels objectius de creixement personal i acompanyament emocional propis del servei. Concretament, s'ofereix l'aprenentatge d'una tècnica (hip-hop, teatre, ball...) que interessa i agrada a l'adolescent, l'acosta al servei i l'engresca a participar, alhora que li facilita poder reflexionar i interrogar-se sobre els seus sentiments, emocions, el seu posicionament davant l'altre, així com, la seva forma d'actuar i gestionar conflictes, entre altres aspectes. L'acció individual ofereix un espai d'atenció de fàcil accés on els adolescents poden contactar via mòbil mitjançant el *WhatsApp* per demanar cita i dirigir-se als serveis d'informació juvenil Servei Jove informa't i participa (JIP) i Punts Info JOVE (PIJ). Aquest és un espai de confidencialitat en el qual s'afavoreix la vinculació i connexió amb l'adolescent, i alhora es treballa el seu compromís tant pel que fa a l'assistència a l'espai com a la identificació dels aspectes que vol treballar.

4. Recursos

Actualment als punts ATE hi ha, d'una banda, cinc professionals de la psicologia i, de l'altra, nou educadors socials que donen atenció als nou punts de la ciutat. Organitzats per districte, en cadascun es preveuen 12 hores de dedicació del servei de psicologia, que ofereix 8 sessions d'atenció individual i 25 hores d'educació social a cada districte.

5. Funcionament i fases de l'atenció

5.1 Atenció grupal

L'atenció grupal s'organitza de dilluns a dijous, de 17.00 a 20.00 hores, i adreça les seves activitats a joves preferentment d'entre 12 i 20 anys que resideixen, estudien o treballen a la ciutat de Barcelona. S'accedeix al servei inscrivint-s'hi prèviament. El responsable de la planificació, difusió, programació, realització i avaluació és l'educador social del punt ATE. Per dur a terme els tallers o activitats pot rebre el suport de talleristes especialitzats (figura 1).

Figura 1. Fases de l'atenció grupal

Planificació	<ul style="list-style-type: none"> • Detecció de necessitats i interessos dels i les adolescents del territori. • Definició d'objectius i tipus d'activitats amb relació al que s'hagi recollit. • Elaboració d'una proposta de programació d'activitats.
Difusió i inscripció	<ul style="list-style-type: none"> • Difusió de les activitats al territori. • Obertura del termini d'inscripció. • Programació de les diferents sessions (en cas que hi participin altres professionals es fa de forma conjunta).
Intervenció grupal	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolupament de les sessions. • Seguiment i avaluació de cada sessió. • Adaptació de les sessions a les necessitats del conjunt de joves.
Avaluació	<ul style="list-style-type: none"> • Avaluació de l'activitat (qüestionari de valoració).

S'estableixen algunes premisses bàsiques⁷ que han de tenir en compte els i les professionals en la programació i realització d'activitats per assolir la funció d'educació emocional i acompanyament dels processos de creixement personal dels adolescents que tenen els punts ATE. Generar espais segurs per expressar les emocions i la diversitat, i lluitar contra els prejudicis i estereotips.

- Generar activitats que afavoreixin tant la vivència com la reflexió.
- Dedicar un espai en les activitats per prendre consciència d'un mateix, de les relacions i de les dinàmiques de grup.
- Abordar els conflictes com una oportunitat d'aprenentatge.
- Posar èmfasi en la responsabilitat i la pròpia autonomia dels joves.

Aquestes activitats es poden fer en equipaments o a l'espai públic. Tot i que els punts ATE estan situats en un equipament municipal on es duu a terme gran part de l'activitat grupal, l'equip de professionals s'adapten a les característiques del territori i a les necessitats de la població adolescent. Així, es preveu la mobilitat al territori, per donar resposta a demandes i necessitats que es poden fer arribar als diferents agents o serveis que treballen amb adolescents. Es desplaça allà on es troben les persones joves i treballa conjuntament amb professionals, serveis i entitats. Aquesta estratègia i funció dels punts, que té com a finalitat incorporar la mirada emocional del servei en les activitats, té el nom d'ATEMòbil.

5.2 Atenció individual

Actualment, cada punt ATE ofereix un espai d'escolta i atenció confidencial, de 8 hores setmanals, organitzades en dues tardes a la setmana, de 16.00 a 20.00 hores. En aquest horari s'ofereixen sessions d'atenció individual d'una hora, que porta a terme un professional de la psicologia. Es defineix una durada general d'entre 3 i 6 sessions en funció de les necessitats de l'adolescent i també de les possibilitats de derivació quan sigui necessari. L'adolescent accedeix al servei contactant-hi i demanant cita. En cas de derivació de professionals o altres serveis, també és necessari que l'adolescent hi contacti per demanar la cita. El servei d'atenció individual dels punts ATE pretén en contribuir a donar suport als joves en moments de desorientació, dubte o patiment,

7. "Plec de prescripcions tècniques particulars" del contracte del Servei per a Adolescents i Famílies (SAIF). Departament de Joventut Direcció de Serveis d'Infància, Joventut i Gent Gran. Drets Socials. Ajuntament de Barcelona. Barcelona, 2017.

amb una mirada curiosa, reflexiva, pròxima, rigorosa i apoderadora, per la qual cosa necessita la vinculació i connexió amb l'adolescent i, sobretot, el seu compromís i protagonisme. Per aquest motiu a la primera sessió, fer un enquadrament en el qual es defineixi el següent:

- El compromís del mateix adolescent en aquest espai (en que ha de signar un full en què es compromet a assistir a les sessions acordades i avisar amb antelació en cas que no hi pugui assistir).
- La confidencialitat d'aquest espai (s'informa l'adolescent que es tracta d'un espai d'atenció confidencial entre l'adolescent i el professional, però en cas que es detecti una situació amb relació a ell mateix o a altres tercers que requereixin una acció de protecció, el professional haurà de fer les actuacions que siguin oportunes).
- El plantejament de les sessions futures (l'adolescent amb l'acompanyament del professional ha d'identificar el motiu de la seva consulta i les necessitats que vol treballar en l'atenció individual).

Figura 2. Fases de l'atenció Individual

Accés al servei	<ul style="list-style-type: none"> • Contacte directe de l'adolescent per demanar cita. • Derivació d'un professional/servei al punt Aquí t'escoltem i contacte de l'adolescent per demanar cita. • Programació de la cita.
Primera cita	<ul style="list-style-type: none"> • Definició de la demanda de l'adolescent i dels objectius que cal treballar. • S'omple el full de compromís amb la persona jove.
Seguiment i derivació	<ul style="list-style-type: none"> • Sessions d'assessorament entre la psicòloga i el/la jove. • Derivació a altres serveis o a l'atenció grupal si se'n detecta la necessitat. • Contacte amb la família quan és necessari, previ acord treballat amb el/la jove. Derivació al Centre per a Famílies si se'n detecta necessitat o demanda.
Tancament i avaluació	<ul style="list-style-type: none"> • Última sessió d'assessorament, avaluació amb el jove i tancament

5.3 Altres atencions

Seguint la línia anterior, van néixer els diàlegs ATE per a la formació, la reflexió, el debat i l'intercanvi d'experiències per als professionals que treballen amb adolescents als equipaments municipals i serveis juvenils⁸. Aquest es concreta en un espai de periodicitat trimestral en horari de matí en el que s'aborda un tema relacionat amb el treball amb els adolescents, posant èmfasi a la dimensió emocional. L'organització i conducció de la sessió es porta a terme entre dos o tres educadors de diferents punts ATE i segons la temàtica es poden contractar professionals experts que hi participin. Per acabar, cal mencionar que tant l'atenció individual, lagrupal així com el que exposàvem als paràgrafs anteriors, no és possible sense el treball en xarxa amb els diferents professionals i serveis. Actualment, els ATE formen part de les taules de serveis juvenils i de les taules de salut mental que existeixen als diferents districtes de la ciutat, esdevenint un servei de referència en l'acompanyament emocional dels adolescents.

6. Avaluació

Per portar a terme l'avaluació dels punts ATE es tenen en compte els diversos aspectes que ens poden donar una visió global de l'acció dels punts tant al territori on es troben com en l'àmbit de

8. D'acord al "Pla d'equipaments i serveis juvenils 2018-2028" de l'Ajuntament de Barcelona, disponible per a descarregar a: <https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/pla-dequipaments-i-serveis-juvenils-2018-2028>.

ciutat. L'avaluació és continuada, tant del procés com dels resultats finals, i té en compte les diferents atencions (grupal, individual i de suport a altres equipaments i serveis juvenils) exposades al punt anterior, i es duu a terme tant de forma quantitativa i qualitativa.

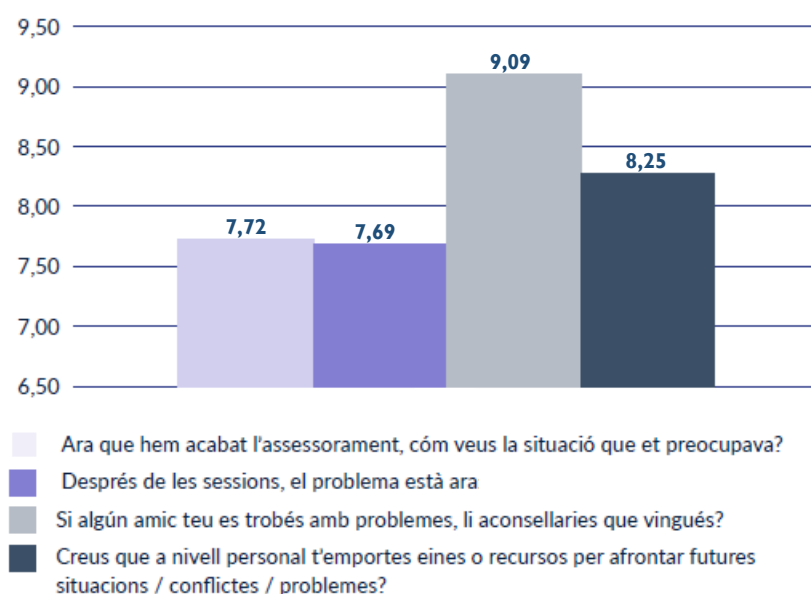
L'anàlisi quantitativa ens ofereix dades sobre els diferents tipus de demanda i necessitats ateses, el nombre d'adolescents que han arribat i participat en les diferents atencions de l'ATE, el tipus d'activitats ofertes, les derivacions fetes i el treball en xarxa. Els indicadors quantitius que figuren al Plec de condicions tècniques del Servei per a Adolescents i Famílies (SAIF) són recollits mensualment pels diferents punts ATE i exposats a la memòria anual. L'avaluació qualitativa es duu a terme tenint en compte als adolescents, a través del *feedback* amb el professional durant tot el procés i mitjançant els qüestionaris d'avaluació final que s'omplen en acabar l'atenció individual o la grupal. L'anàlisi d'aquestes dades es recull a les memòries trimestrals i anuals dels punts ATE.

7. Resultats

El 2018 els punts ATE van donar acompanyament i escolta individual a 348 joves dels quals un 68,1% van ser noies i un 31,9% nois amb una mitjana d'edat era de 16 anys. Les demandes d'atenció individual mostren un 33,89% d'adolescents que manifesten malestar en l'entorn familiar, seguit d'un 11,11% que verbalitzen dificultats per relacionar-se i un 9,07% que mostren malestar emocional general i del 88,5% de casos atesos, es pot distingir entre aquells tancats satisfactòriament degut a la millora del motiu de consulta (31%), abandonaments, ja que han deixat d'assistir a les sessions programades (19,5%) i derivacions a altres serveis (5,2%). La resta, són casos que continuen oberts o que estan aturats temporalment (32,8%).

Pel que fa a la valoració que els nois i noies fan del servei, mitjançant un qüestionari *online*, enviat a través de *WhatsApp*, s'ha aconseguit que, de les 43 respostes recollides durant el 2018, l'aspecte més ben valorat és el de la recomanació del servei (9,09 sobre 10), seguit de les eines i recursos que s'han emportat per afrontar futures situacions (8,25 sobre 10). I per darrere, amb puntuacions per sobre de 7, hi trobem la percepció de millora de la situació (7,72) i l'estat del problema inicial (7,69). En relació a l'avaluació del seu propi procés, es recull una millora en la situació per la qual es van adreçar al servei, així com una valoració positiva amb relació a les eines adquirides.

Gràfic 1. Valoració del procés d'atenció individual. Barcelona, 2018



A continuació recollim alguns dels comentaris que els adolescents fan amb relació a la utilitat que ha tingut l'atenció individual per a ells:

- “Calmar-me primer abans d'actuar i no donar importància a coses que no la necessiten.”
- “Soc més conscient de mi mateixa i estic més preparada per saber i fer saber als altres què necessito. També m'ha ajudat a veure quina és i quina vull que sigui la meva posició a la vida i, per tant, a conèixer-me a mi mateixa.”
- “*Sobretudo seguridad en mi misma y no pensar en cosas que aún no han pasado.*”
- “Donar-me temps a mi mateix i entendre el que vull. Parlar amb la meva parella dels problemes.”

Pel que fa a l'activitat grupal, que van oferir els vuit ATE que hi havia en aquell moment, el 2018 van participar-hi 661 joves diferents . D'aquests, un 68,1% van ser noies, un 30,9% nois i un 1,1% persones que no s'identifiquen amb aquestes categories de gènere. La mitjana d'edat era de 16,2 anys. De la valoració que els nois i noies fan del servei, un cop acabada l'activitat grupal, sobre 235, recollim el següent:

- Les activitats que es proposen els agraden (4,8 sobre 5).
- El que es treballa en les activitats els pot ser útil (4,5 sobre 5).
- Se senten còmodes amb l'equip de professionals que han impartit el taller (4,8 sobre 5).
- El taller els ha ajudat a millorar algun aspecte personal (3 sobre 5).

Mostrem alguns dels comentaris dels adolescents que es recullen a les enquestes respecte al que els ha aportat la participació en l'activitat grupal dels punts Aquí t'escoltem:

- “Les professionals m'aporten confiança i quan estic amb elles em sento bé i segura.”
- “*Me ayuda a controlar y a expresar la rabia.*”
- “És un lloc on em puc sentir lliure.”
- “M'ha ajudat a acceptar-me tal com soc i a sentir-me millor.”
- “M'ajuda a perdre la vergonya i a fomentar la creativitat.”
- “M'ha ajudat a estar més segura de mi mateixa i a conèixer-me més.”
- “He millorat la meva flexibilitat, aprendre a estimar-me i conèixer més el meu cos.”
- “He pogut desenvolupar la meva personalitat sense sentir-me jutjada.”
- “*He aprendido a afrontar situaciones y cómo reaccionar.*”

8. Conclusions i reptes de futur

Els punts ATE són un servei accessible i proper als adolescents, que no necessiten derivació prèvia ni els adults per accedir-hi, la qual cosa suposa més comoditat i confiança per manifestar les seves demandes o problemes. Es conceptualitza com a malestar emocional el seu objecte de treball, marcant la diferència entre el que és salut mental i el que és malestar emocional per al seu moment vital: problemes d'assetjament escolar, parella, dubtes sobre sexualitat i gènere, relacions

amb amics, entre altres. Aquestes característiques fan que els i les joves manifestin que el servei els fa sentir còmodes i que no se senten estigmatitzats valorant la proximitat, la immediatesa, el dret a estar informats sobre el que els envolta. Un valor important dels punts ATE és la perspectiva d'integralitat: el fet de treballar diferents aspectes del moment vital dels adolescents, ja que els motius de consulta estan relacionats amb temes de família, gènere, relacions afectives, educació, sexualitat, malestar emocional, etcètera.

Els punts ATE es van iniciar l'any 2013 i actualment existeixen nou punts amb previsió de crear-ne un desè el 2020. Incorporen les oportunitats i fortaleces de l'entorn en situar-se en centres d'atenció a joves que ja funcionen, i busquen intervenir a través de professionals dels serveis del territori. La seva tasca està consolidada, i recullen un reconeixement des dels diferents serveis i professionals. El servei genera impactes i beneficis directes sobre els adolescents tant per l'atenció que reben en l'àmbit individual o grupal com per la detecció de casos en què cal derivació a serveis especialitzats. També genera impactes sobre el territori on s'implementa. Així mateix, la demanda d'atenció ha anat augmentant de forma exponencial des dels inicis i s'han convertit en un servei de referència pel que fa a la promoció de la salut emocional i l'adolescència. És un bon moment per plantejar-se reptes i aprofundir tant en el model d'intervenció i els seus límits com en la millora de l'avaluació, per profunditzar en indicadors i les dades que ens ajudin a analitzar l'impacte dels punts ATE.

Un dels reptes més importants de l'Aquí t'escoltem és l'adaptació constant a les necessitats i inquietuds de les persones joves, que són canviants. És per aquest motiu que actualment s'ha iniciat, també, un procés de redefinició del servei partint de les persones adolescents com a protagonistes, en què elles defineixin de quina manera ha de funcionar el servei, els canals de comunicació útils, les noves preocupacions, i les pors existents. La intenció és que elles siguin agents actius del mateix servei, sent altaveus i alhora promotors que esdevinguin persones cada cop més capacitades que acompanyin també processos dels seus iguals, i contribueixin, així, a crear entre tots, comunitàriament, un pròpolis que els permeti fer front a les dificultats i frustracions, sortint cada cop més apoderades i capacitades per a la vida adulta.

Bibliografia

MESURA DE GOVERN PER A LA CREACIÓ D'UN SERVEI PER A ADOLESCENTS I PER A FAMÍLIES AMB FILLS I FILLES ADOLESCENTS., Barcelona: Ajuntament de Barcelona, novembre del 2013.
<https://bcnroc.ajuntament.barcelona.cat/jspui/bitstream/11703/84766/1/12503.pdf>

“PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS” DEL CONTRACTE DEL SERVEI PER A ADOLESCENTS I FAMÍLIES (SAIF).

DEPARTAMENT DE JOVENTUT DIRECCIÓ DE SERVEIS D'INFÀNCIA, JOVENTUT I GENT GRAN.DRETS SOCIALS. Ajuntament de Barcelona. Barcelona, 2017.
https://contractaciopublica.gencat.cat/ecofin_pscp/AppJava/ca_ES/notice.pscp?idDoc=22470950&reqCode=viewCn

ENQUESTA 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/>

PLA D'EQUIPAMENTS I SERVEIS JUVENILS 2018-2028. Ajuntament de Barcelona.
<https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/pla-dequipaments-i-serveis-juvenils-2018-2028>

PLA D'ADOLESCÈNCIA I JOVENTUT 2017-2021. Ajuntament de Barcelona.
<https://ajuntament.barcelona.cat/joves/ca/canal/pla-dadolescencia-i-joventut-2017-2021>