

BONES PRÀCTIQUES SOCIALS

Comunitat d'innovació i coneixement

Punts “Aquí t’escoltem!”

FITXA DIVULGATIVA. ANY EDICIÓ 2018

Espais per enfortir la salut emocional dels i les adolescents

**Promogut per: Servei per a Adolescents i Famílies,
Departament Joventut, Àrea de Drets Socials**

PRESENTACIÓ

Els punts “Aquí t’escoltem!” (ATE) són un servei municipal juvenil impulsat pel Departament de Joventut que té per objectiu donar eines als i les joves per tal d’afavorir-ne la construcció personal i social.

Els punts ATE i el Centre per a Famílies amb Adolescents, que treballen de manera coordinada i es complementen, formen el Servei per a Adolescents i Famílies (SAIF).

Els punts ATE són serveis adreçats als i les adolescents (de 12 a 20 anys) on es proporcionen eines i recursos per enfortir les habilitats personals i socials i fomentar el creixement personal mitjançant activitats atractives que responguin als interessos dels i les joves per tal de motivar-ne la implicació, la participació i l’apoderament.

Les seves funcions són:

- Oferir una programació trimestral orientada a treballar la interioritat dels i les adolescents, a partir dels seus interessos i necessitats (tallers, activitats grupals i espais de reflexió).
- Oferir un espai d’acompanyament i escolta.
- Donar resposta tant a joves amb malestar emocional que cerquin assessorament educatiu i psicològic individual com a nois i noies que vulguin conèixer-se més a si mateixos, expressar les emocions i compartir experiències amb altres nois i noies a través de la participació en tallers trimestrals i activitats puntuals creades a partir dels seus interessos (sexualitat, música, teatre, etc.).

Es troben ubicats sobretot a equipaments juvenils i de trànsit adolescent (actualment a vuit districtes i es preveu que al 2020 el desplegament arribi als deu districtes).

1. “Aquí t’escoltem!” Ciutat Vella (Centre d’Informació i Assessorament per a Joves)
2. “Aquí t’escoltem!” Les Corts (Espai d’Adolescents Jovecardí i Casal de Joves de les Corts)
3. “Aquí t’escoltem!” Sarrià - Sant Gervasi (Espai Jove Casa Sagnier)
4. “Aquí t’escoltem!” Gràcia (Espai Jove La Fontana)
5. “Aquí t’escoltem!” Horta-Guinardó (Espai Jove Boca Nord)
6. “Aquí t’escoltem!” Nou Barris (Espai Jove Les Basses)
7. “Aquí t’escoltem!” Sant Andreu (Espai Jove Garcilaso)
8. “Aquí t’escoltem!” Sant Martí (Centre Cívic Can Felipa)
9. “Aquí t’escoltem!” Sants-Montjuïc (obertura prevista al 2019)
10. “Aquí t’escoltem!” L’Eixample (obertura prevista al 2020)

Aquesta pràctica està vinculada amb: prevenció, promoció social, joventut, salut emocional.

CONTEXT

El gener del 2013 va néixer a l'Espai Jove Garcilaso, al districte de Sant Andreu, el projecte Pròpolis, que va gestionar l'entitat Fil a l'Agulla. El projecte va ser fruit d'un procés d'investigació i acció participativa impulsat per l'equip de l'Espai Jove Garcilaso en el qual es van fer una quarantena d'entrevistes a professionals de diferents sectors (educatiu, laboral, psicològic, social, etc.) i unes quatre-centes enquestes a joves, així com diferents grups de discussió, per tal de determinar quines necessitats calia cobrir amb relació als i les joves i quins serveis faltaven respecte a aquestes necessitats.

Els resultats van mostrar la necessitat de serveis i professionals que poguessin abordar les pors, neguits i malestars dels i les adolescents. Per tant, Pròpolis va començar la feina amb l'objectiu d'oferir a joves i adolescents les eines per millorar les competències personals i socials i fomentar-ne el creixement personal. També tenia el propòsit de crear un model d'intervenció on els diferents plans de la persona es poguessin atendre de forma integral. La manera de treballar aquestes habilitats va ser mitjançant l'oferta de tallers, treball en grup i suport a altres activitats i campanyes de l'equipament juvenil.

De la reflexió sobre com repensar i millorar el projecte i l'esforç per adaptar-se a les diferents necessitats i demandes d'aquest grup poblacional, va sorgir al maig del 2013, un espai de consulta psicològica individual, com una eina més del projecte Pròpolis. Aquest espai d'escolta individual es va anomenar "Aquí t'escoltem!". Paral·lelament, l'Ajuntament de Barcelona estava treballant per posar en marxa un servei per atendre els i les adolescents (els sis punts ATE) i les seves famílies (el Centre per a Famílies amb Adolescents), i el novembre del 2013 es va aprovar la Mesura de Govern per a la creació d'un servei per a adolescents i per a famílies amb fills i filles adolescents. En aquesta mesura es formula l'etapa adolescent com un moment vital estimulants, singular i complex tant per als adolescents com per als adults del seu entorn, en especial les figures parentals.

La gran majoria de la població adolescent viu aquest moment amb actitud de curiositat, descoberta i adaptació, amb més o menys complexitat, que, generalment, es resol satisfactòriament. Un percentatge petit presenten situacions de conflicte i risc per a les quals, sovint, la xarxa d'atenció a les persones ja genera dispositius d'atenció especialitzada.

L'espai que vol ocupar aquest servei és l'àmbit de la promoció i la prevenció primària, per oferir formació, eines i recursos als nois i noies adolescents per viure en primera persona aquest moment aprofitant cada oportunitat de creixement i acompanyament. D'altra banda, el servei ha de permetre també detectar, orientar, motivar i derivar els i les adolescents a serveis especialitzats quan sigui necessari.

OBJECTIUS I ABAST

L'**objectiu principal** d'aquest projecte és:

Oferir espais d'escolta i acompanyament per treballar competències personals i socials i el creixement personal dels i les adolescents.

Els **objectius específics** són:

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

Pel que fa al **col·lectiu destinatari**, els punts ATE s'adrecen a nois i noies de 12 a 20 anys que resideixen, estudien i/o treballen a la ciutat de Barcelona.

EL PROCÉS D'IMPLEMENTACIÓ

» ETAPES

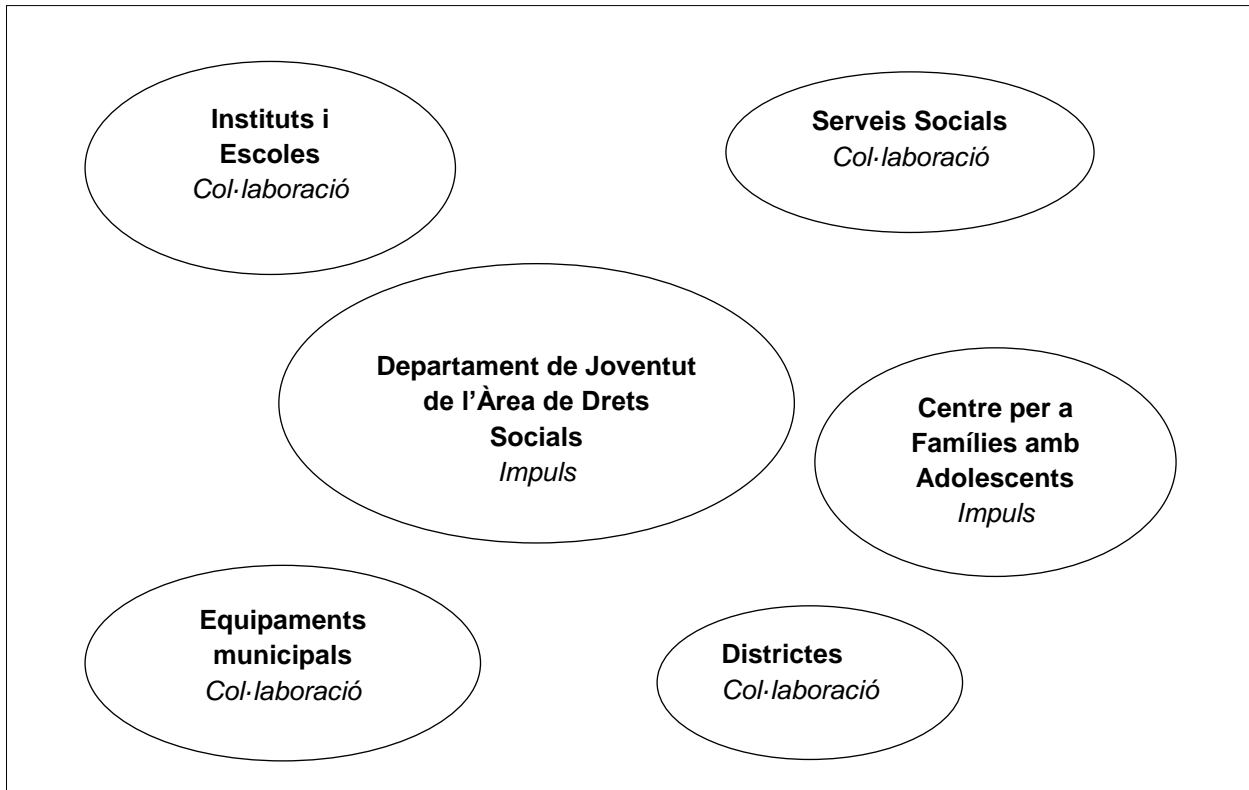
La gràfica següent presenta les etapes d'implementació per a les fases d'intervenció individual, grupal i transversal:

| FASES D'INTERVENCIÓ INDIVIDUAL | FASES D'INTERVENCIÓ GRUPAL | INTERVENCIÓ TRANSVERSAL |
|---|---|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. L'adolescent contacta directament amb el servei. És possible que un professional faci la derivació d'un cas (informe de derivació), tot i així, el o la jove contactarà preferentment amb el servei per demanar cita prèvia. 2. Se li dona una cita prèvia. 3. Sessions d'assessorament entre la psicòloga i el o la jove (cinc o sis sessions, ampliables segons la necessitat del cas). Derivació a altres serveis si se'n detecta la necessitat. 4. Coordinació amb servei derivant i/o amb altres agents que estiguin intervenint en el cas. 5. Tancament del cas i enviament del qüestionari d'avaluació. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Es detecten necessitats i interessos dels i les joves del territori per part de l'educador o educadora dels punts ATE. 2. Es programa i difon l'activitat. 3. Els i les joves interessats omplen la fitxa d'inscripció. 4. Coordinació entre els professionals implicats en el taller (ATE, tallerista, altres serveis municipals, etc.). 5. Desenvolupament de les sessions del taller. 6. Qüestionari d'avaluació per recollir la valoració dels i les joves. | <ul style="list-style-type: none"> - Celebració de diades singulars. - Activitats ATE mòbil, que es desplacen dins el districte d'actuació. - Activitat trimestral "Diàlegs ATE" per generar espais de trobada, intercanvi i reflexió entre professionals. - Participació a les taules de joventut i/o salut mental (àmbit de districte). - Coordinació amb professionals del mateix servei, de l'equipament on està ubicat el punt ATE, serveis i entitats del districte d'actuació. - Activitats de difusió del servei: passa-classes, tastets de taller, gimcanes, etc. |

» ACTORS IMPLICATS

Els punts ATE, juntament amb el Centre per a Famílies amb Adolescents, són impulsats des del Departament de Joventut de l'Àrea de Drets Socials de l'Ajuntament de Barcelona. A més, tenen el suport, la participació i la col·laboració del personal tècnic dels equipaments municipals (sobretot dels espais per a joves), dels districtes de la ciutat, serveis socials i el professorat d'instituts i escoles.

Taula actors implicats



» RECURSOS

Recursos humans

Per donar cobertura als vuit dispositius en funcionament, actualment als punts ATE hi ha quatre professionals de la psicologia, amb jornades de 24 hores setmanals, i vuit professionals de l'educació social, amb jornades de 25 hores setmanals. A més, com a serveis generals del Servei per a Adolescents i Famílies (punts ATE i Centre per a Famílies amb Adolescents), hi ha dues persones amb jornades de 37,5 hores (administració i direcció). Com s'ha dit anteriorment, també es disposa de pressupost per contractar talleristes especialitzats en diferents tècniques (teatre, ball, rap, etc.), ja que les activitats grupals poden requerir una doble presència professional.

Recursos econòmics

Els vuit punts ATE disposen d'un pressupost global de 6.175 euros bruts anuals per a les despeses de material, contractació de talleristes, transport, comunicació gràfica, material tècnic, organització de jornades per a professionals, etc.

Recursos materials

Cada professional disposa d'un ordinador portàtil i un telèfon mòbil de feina. També tenen material divers per fer les activitats (cartes de necessitats i sentiments, jocs de taula, màquina de xapes, bibliografia especialitzada, material fungible, mostres de diversos tipus d'anticonceptius, disfresses, etc.) i cartelleria del servei. Els professionals dels punts ATE desenvolupen la feina en equipaments municipals, sobretot Espais Joves, i tenen accés a la infraestructura dels espais.

RESULTATS

Els resultats dels indicadors principals corresponents al 2018¹ han estat els següents:

Atenció individualitzada

- Atenció psicològica de l'ATE. S'han atès a 348 joves amb una mitjana d'edat de 16 anys. El 68,1% han estat noies, i el 31,9%, nois.
- Procedència segons districte:

| | | | |
|-----------------------|------|----------------------|-------|
| Ciutat Vella | 4,2% | Horta-Guinardó | 10,1% |
| L'Eixample | 4,7% | Nou Barris | 9,7% |
| Sants-Montjuïc | 7,2% | Sant Andreu | 8,6% |
| Les Corts | 6,1% | Sant Martí | 18,9% |
| Sarrià - Sant Gervasi | 9,6% | Fora de Barcelona | 5,2% |
| Gràcia | 9,3% | Districte desconegut | 6,4% |

- País de naixement. El 70,9% de joves que han demanat atenció individual durant el 2018 eren nascuts a l'Estat espanyol i la resta (29,1%) eren nascuts a altres països (continent iberoamericà, països de l'est d'Europa, continent africà, entre altres).
- Motiu de consulta. El motiu principal de consulta dels nois i noies continua sent, igual que en edicions anteriors, el malestar en l'entorn familiar (33,84% dels casos), seguit de les dificultats per relacionar-se (11,11%), el malestar emocional inespecífic (9,07%),

¹ Aquesta informació es pot complimentar amb la Memòria del Servei per a Adolescents i Famílies del 2018

les dificultats en la relació de parella (8,89%), l'angoixa o ansietat (7,78%), la desorientació vital (5,74%) i el control d'impulsos (4,4%). La resta de motius representen menys del 3% de les consultes rebudes, per exemple, autoimatge, adaptació a un entorn nou, ansietat en l'àmbit acadèmic, assetjament escolar, procés de dol, autoconcepte, relacions abusives, orientació o identitat sexual, conductes autolesives o idees suïcides, relacions sexuals, possible abús sexual, dificultats en reagrupament familiar, etc.

- Resolució dels casos atesos. Sobre el percentatge total (88,5%) dels casos atesos, el 31% s'han tancat satisfactòriament perquè hi ha hagut una millora del motiu de consulta, en el 19,5% dels casos els joves han deixat d'assistir a les sessions programades, i en un 5,2% dels casos han estat derivats a d'altres serveis (cinc casos a Serveis Socials, quatre al Centre de Salut Mental Infantojuvenil, i, en menys quantitat, a l'Equip Atenció a la Infància i Adolescència, al Centre de Salut Mental d'Adults o a l'Equip d'Assessorament Psicopedagògic, al Servei d'Atenció, Recuperació i Acol·lida Jove, etc.). La resta de casos continuen oberts o estan aturats temporalment (32,8%).
- Valoració que n'han fet els i les adolescents. Un cop ha acabat el procés d'atenció individualitzada, la valoració és molt satisfactòria. Així, segons les 43 respostes recollides a partir d'un qüestionari en línia, enviat a través de WhatsApp, la majoria recomanarien el servei (9,09 sobre 10). També han estat molt ben valorades les eines i recursos que han obtingut per afrontar situacions futures (8,25 sobre 10). Després, 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).

Activitats grupals

Han participat un total de 661 adolescents joves en els diferents punts ATE de la ciutat. La mitjana d'edat ha estat de 16,2 anys: el 68,1% noies; el 30,9% nois, i l'1,1% persones que no s'identifiquen amb aquestes categories de gènere.

La procedència segons districte és:

| | | | |
|-----------------------|-------|-------------------|-------|
| Ciutat Vella | 0,5% | Horta-Guinardó | 12% |
| L'Eixample | 4,3% | Nou Barris | 13,4% |
| Sants-Montjuïc | 3,8% | Sant Andreu | 11,5% |
| Les Corts | 5,4% | Sant Martí | 18,2% |
| Sarrià - Sant Gervasi | 15,8% | Fora de Barcelona | 5,4% |
| Gràcia | 9,7% | | |

L'opinió dels i les joves participants una vegada acabats els tallers² posa en evidència l'alta valoració que fan sobre la utilitat i els beneficis que els han reportat, així com de l'equip de professionals que els han impartit.

APRENTATGE

Entre les **fortaleses** es pot destacar l'enfocament de l'atenció individual: "Els joves manifesten que el servei els fa sentir-se còmodes i no se senten estigmatitzats (...)valoren la proximitat, la immediatesa, el dret a estar informats i informades sobre el que els envolta". Una de les professionals del servei ressalta la importància de la ubicació: "La contextualització dels punts ATE també ens ajuda, no estan als Centres de Serveis Socials o als Centres de Salut Mental sinó a Espais Joves on hi ha accés lliure. Els i les joves senten que tenen suport i se senten acompanyats quan ho necessiten". Un altre aspecte innovador és el fet de treballar l'educació emocional en un context lúdic. És un valor afegit del servei. Hi ajuda el fet de conceptualitzar el malestar emocional i fer la diferència del que és salut mental per al moment vital: problemes d'assetjament escolar, parella, dubtes sobre sexualitat i gènere, relacions amb amics, entre d'altres. L'equip també considera que el fet de "no necessitar els adults per accedir al servei" és un aspecte molt destacable perquè dona molta confiança als joves atesos. A més, als punts ATE s'incorpora la perspectiva d'integralitat: el fet de treballar diferents aspectes del moment vital dels i les adolescents, ja que els motius de consulta estan relacionats amb temes de família, gènere, relacions afectives, educació, sexualitat, malestar emocional, etc. D'aquesta manera, tant pel que fa a l'atenció individualitzada com a les activitats grupals, permeten abordar de manera integral la situació i les necessitats dels i les adolescents.

D'altra banda, les **dificultats** principals són sobretot les següents: 1) Donar a conèixer més el servei perquè se'n conegui el model d'intervenció i els límits; 2) Contextualitzar el servei com a espai d'escolta i assessorament; 3) Límits i incerteses al voltant de la legalitat de l'atenció psicològica confidencial als adolescents (legalitat vs. accessibilitat); 4) Garantir el compromís dels adolescents, tant en les activitats grupals com en l'atenció individualitzada; 5) Gestionar els casos d'elevada complexitat.

Finalment, pel que fa a la **transferibilitat**, els aspectes de la pràctica que podrien inspirar altres projectes són principalment els següents: 1) Es tracta d'un servei accessible i proper, sense la necessitat de derivació prèvia ni dels adults per accedir-hi, així es dona més comoditat i confiança als adolescents per manifestar les seves demandes o problemes; 2) La combinació de l'atenció individual i grupal perquè permet tenir-hi espais

² Dades recollides a partir de les 235 respostes al qüestionari de valoració de les activitats grupals ATE, Memòria del Servei per a Adolescents i Famílies del 2018

de lleure i oci des d'una perspectiva innovadora i alhora tenir un espai individualitzat i de confiança on es poden plantejar consultes més concretes de cadascun dels joves. Durant l'entrevista amb l'equip responsable de la pràctica es va destacar: "Hem rebut moltes demandes d'ajuntaments que volen obrir serveis similars perquè aquest és un servei innovador. El tipus d'atenció individual és el més reproduïble i el que desperta més interès". L'equip responsable destaca que l'atenció individual específica per als malestars emocionals dels i les adolescents és el valor afegit dels punts ATE.

INFORMACIÓ PRÀCTICA

Promogut/impulsat per: Servei per a Adolescents i Famílies, Departament Joventut, Àrea de Drets Socials

Professional o tècnic/a referent:

Pilar Pascual – ppascalcalvo@bcn.cat / Telèfon: 934 132 684

Roser Latorre – rlatorre@bcn.cat / Telèfon: 932 564 584

Documentació disponible:

| <i>Documents</i> | <i>Tipus</i> | <i>Data</i> |
|--|------------------------|-------------|
| <i>Fitxa identificativa de la pràctica</i> | <i>Document intern</i> | 01/09/2018 |
| <i>Memòria del Servei per a Adolescents i Famílies</i> | <i>Document intern</i> | 2018 |