

DISPENSACIÓN RESPONSABLE DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS.

Referencia: Texto adaptado del manual elaborado por Alicia Rodríguez Martos inspirado en el manual "Responsible Serving of Alcohol Manual". Editado por la Agencia de Salud Pública del Ayuntamiento de Barcelona

Un programa de **dispensación responsable** es aquel que enfatiza las estrategias y actitudes de comunicación que ayudan a los profesionales de la hostelería a prevenir los efectos negativos del consumo de alcohol de sus clientes.

Estas estrategias de comunicación consisten en **saber decir "no" de manera asertiva** y firme y sirven para negarse a servir a: personas intoxicados, menores y en otras situaciones de riesgo (conducción, violencia, acoso sexual etc.)

¿Qué es una comunicación asertiva?

La comunicación verbal y no verbal de autoridad sin ser agresivos. El tono es claro y firme, sin alzar la voz, las frases son cortas y en primera personas, evitando acusaciones, juicios o generalizaciones.

Hay que ser respetuosos y justificar nuestra negativa: "Perdona, pero si te sirvo otra copa me preocupa tu seguridad", "Perdona, pero si os sirvo otra, tendré problemas", "Perdona, pero os te sirvo, actúo contra la ley"

Hay que demostrar a la persona que se le escucha y tiene en cuenta

Es muy importante no rechazar al cliente. Mañana volverá a ser bien recibido

Utilizar técnicas concretas: parafrasear, repetición de la misma respuesta, hacer preguntas, respetar y poner límites

Es fácil entrenarse en una dispensación responsable siempre que el dispensador este convencido de que es parte de su trabajo y que le corresponde esta tarea. No se debe responsabilizar a la hostelería del abuso del alcohol ya que depende de muchos factores, pero es cierto que los profesionales de la hostelería, están en una situación privilegiada para intervenir en situaciones de consumo de riesgo.

Los **objetivos** prioritarios de la dispensación responsable son:

- No servir bebidas alcohólicas a los menores de 18 años
- No servir alcohol a clientes intoxicados y procurar evitar la embriaguez de quien está bebiendo de más
- Intentar disuadir a los clientes de emprender actividades arriesgadas cuando han bebido demasiado (por ejemplo, conducir).

Rechazar el servicio a un cliente puede resultar difícil y requiere de una **formación** que incluya la **información teórica** y el **entrenamiento práctico** necesarios para que los profesionales de la hostelería adquieran las habilidades que les permitan detectar y actuar en situaciones conflictivas o difíciles.

Los **beneficiarios** de la dispensación responsable son:

- **Propietario.** Se desarrollan estrategias que ayudan a prevenir conductas de riesgo entre los clientes lo cual repercute positivamente en el negocio
 - El local tiene mejor reputación
 - Se evitan daños materiales en el local
 - Se evitan situaciones de emergencia que deterioran la imagen del local
- **Personal.** Conoce mejor lo que vende y está más capacitado para ayudar a un cliente para que no se exceda
- **Clientes.** Ayuda a crear un ambiente agradable que es valorado muy positivamente por los clientes.
 - A nadie le gusta encontrarse con peleas y situaciones producidas por consumo excesivo de alcohol
 - El bebedor querrá volver donde hay personal que puede ayudarle si tiene alguna dificultad