

## **EDARI ALKOHOLDUNEN BANAKETA ARDURATSUA.**

*Erreferentzia: Alicia Rodríguez Martos -ek "Responsible Serving of Alcohol Manual"en oinarrituta egindako eskuliburutik egokitutako testua. Bartzelonako Udaleko Osasun Publikoaren Agentziak editatua.*

**Banaketa arduratsuko** programa da ostalaritzako profesionalei komunikazio-estrategiak eta -jarrerak zehazten dizkiena, beren bezeroei alkohol-kontsumoaren ondorio negatiboak saihesten laguntzeko.

Komunikazio-estrategia horiek oinarritzen dira "ez" esaten jakitean, asertibotasunez eta sendo, eta balio dute honako pertsona hauei ez zerbitzatzeko: intoxikatuta dauden pertsona, adingabeei eta arrisku-egoeran daudenei (gidatzea, indarkeria, sexu-jazarpena, etab.).

### **Zer da komunikazio asertiboa?**

Ahoz eta ahozkoa ez den beste bide batzuek komunikatu eta agintzea, oldarkorrak izan gabe. Tonua argia eta sendoa da, ahotsa altxatu gabe, esaldi laburren bidez eta lehenengo pertsonan, salaketarik, epairik edo orokortasunik egin gabe.

Errespetua erakutsi behar dugu eta ezezkoa arrazoitu: "Barkatu, baina beste kopa bat jartzen badizut, kezkatu egiten nau zure segurtasunak", "Barkatu, baina beste bat jartzen badizuet, arazoak izango ditut", "Barkatu, baina edari bat ateratzen badizut, legea hautsiko dut".

Pertsonari entzuten ari gatzazkiola eta kontuan hartzen dugula erakutsi behar zaio.

Oso garrantzitsua da bezero bati uko ez egitea. Bihar harrera ona egingo zaio berriro.

Teknika zehatzak erabiltzea: parafraseatzea, erantzun bera errepikatzea, galderak egitea, errespetatzea eta mugak jartzea.

Erraza da banaketa arduratsuan entrenatzea, baldin eta banatuko duena sinetsita badago bere lanaren zati dela eta betebeharra duela. Ez zaio ostalaritzari leporatu behar alkoholaren abusua; izan ere, faktore asko daude tartean. Baina egia da, halaber, ostalaritzako profesionalak egoera pribilegiatuan daudela kontsumo arriskutsuen egoeretan esku hartzeko.

Banaketa arduratsuaren **helburu** nagusiak hauek dira:

- 18 urtetik beherakoei edari alkoholodunak ez zerbitzatzea
- Intoxikatuta dauden bezeroei alkoholik ez zerbitzatzea eta gehiegi edaten ari denak mozkortuta ez amaitzeko ahalegina egitea.
- Bezeroak, gehiegi edan dutenean, jarduera arriskutsuei (esaterako, gidatzea) ez ekiteko konbentzitzea.

Bezero bati zerbitzatuko ez dugula esatea zaila izan daiteke eta **prestakuntza** jakin bat behar du, **informazio teorikoa** eta beharrezko **entrenamendu praktikoak** behar baitira, ostalaritzako profesionalek egoera gatazkatsu eta zailak antzeman eta horietan esku hartzeko trebetasunak eskuratzeko.

Banaketa arduratsuaren **onurak** hauek dira:

- **Jabea.** Bezeroen artean jarrera arriskutsuak saihesten laguntzen duten estrategiak garatzen ditugu; horrek eragin positiboa du negozioan.
  - Lokalak ospe hobea du
  - Kalte materialak saihesten ditugu lokalean
  - Lokalaren irudia hondatzen duten larrialdi-egoerak saihesten ditugu
- **Langileak.** Saltzen dutena hobeto ezagutzen dute eta gaikuntza handiagoa dute bezero bati gehiegikerietan ez erortzen laguntzeko.
- **Bezeroak.** Giro atsegina sortzen laguntzen du, kontuan hartuta hori oso ondo balioesten dutela bezeroek.
  - Inork ez du gogoko alkohol gehiegi kontsumitzeagatik sortzen diren borrokak eta egoerak ikustea.
  - Edaleak nahi izango du, zailtasun-egoeraren batean badago, lagunduko dien langileengana joan.