

## **ESTRATEGIAS PARA PREVENIR PROBLEMAS DERIVADOS DEL CONSUMO DE ALCOHOL DE LOS CLIENTES**

Algunas estrategias pueden ser:

- **Adoptar unas normas claras a la hora de servir bebidas alcohólicas**
  - Las normas de la casa marcan el encuadre de lo tolerable y aquello que no debemos aceptar en nuestro lugar de trabajo en relación a la clientela. Tenerlo claro y presente facilitará nuestra labor y nos hará sentir mayor comodidad al trabajar.
  - Las normas tienen que estar escritas
  - El propietario tiene que ser un modelo para los empleados
  - A los clientes les gusta saber que hay normas éticas además de las legales
  - Las normas de la casa pueden incluir:
    - No servir alcohol a menores
    - Fomentar la moderación
    - Hacer lo posible para que el cliente no conduzca bajo los efectos del alcohol
  
- **Reconocer las situaciones de riesgo**
  - Menores de edad en el establecimiento
  - Personas que han llegado en coche o moto
  - Bebedor/a solitario/a que repite una consumición fuerte en breve intervalo de tiempo
  - Grupo de amigos que se animan a hacer rondas
  - Jóvenes que hacen de su consumo lo más importante
  - Persona que lleva mucho rato bebiendo
  - Persona que parece intoxicada: chilla, habla con dificultad, utiliza un lenguaje reiterativo, entra en polémica, está torpe... etc.

- **Adoptar una estrategia para prevenir la intoxicación**

- Servir comida, menos alimentos salados (más sed)
- Evitar promociones de bebidas alcohólicas (2 x 1, barra libre, “bebe todo lo que puedas aguantar”). Además la ley las prohíbe.
- Promover bebidas sin alcohol o de contenido bajo (inferior al 1%). Promoción de precios...
- Procurar que los clientes tengan sitio para dejar el vaso, utiliza posavasos et.: con la copa en la mano se bebe más rápido
- Acercarse en privado al bebedor excesivo (sin tocar ni violentar). Ofrecerle una bebidas sin alcohol intercambiando algunas palabras (puede que necesite ayuda o el consejo de espaciar les bebidas con alcohol)

- **Detectar la embriaguez**

- Primero aparece la desinhibición. Habla mucho, ríe, grita
- Poco a poco puede volverse más agresiva y excitada, con dificultades para hablar.
- Puede tirar el vaso, hacerse un lío con el cambio, irse sin pagar....
- Puede tener problemas para mantenerse de pie, tambalearse.
- Aparecen mareo, vómitos, hay afectación de la conciencia

- **Disponer de medidas para prevenir la violencia**

- Cumplir las normas de admisión con autoridad pero sin violencia
- Intervenir cuando el cliente se empieza a poner agresivo. Hablar con suavidad, procurar que se aparte de la gente con quien se peleaba, hacer que se marche a casa...
- También se debe intervenir cuando el cliente muestra una conducta sexualmente invasiva, despectiva o humillante. Por el efecto desinhibidor estas situaciones son más probables bajo los efectos del alcohol.

- No tocar nunca al cliente. Un gesto de aproximación puede ser mal interpretado
- No encerrarse a solas con la persona violenta, tener siempre testigos
- Buscar la intermediación de los amigos para sacarle del local.
- Si las cosas se complican, avisar a seguridad o policía
- **Adoptar una estrategia para evitar servir a menores**
  - El propietario de un local es responsable de la dispensación de alcohol a menores de edad
  - Es lícito pedir el DNI para comprobar la edad
  - Algunos locales (discotecas, pubs de copas etc.) también tienen una edad mínima de admisión (16 años) que debe cumplirse mediante el personal de la puerta
- **Pensar alguna alternativa de transporte para clientes en situación de riesgo**
  - Ofrecerse a pedir un taxi
  - Ofrecer llamar a un familiar o amigo para que recoja al cliente
  - Sugerir que le acompañe a casa un amigo sobrio
  - Recordad que una persona muy intoxicada también puede accidentarse como peatón
  - Indicar en zonas visibles del local los servicios de transporte público que existen en la zona.
  - Facilitar alcoholímetros en el local para sensibilizar a la persona de la necesidad de utilizar transporte alternativo o en caso contrario permanecer en el local hasta que la alcoholemia disminuya.
  - Llamar a una ambulancia.