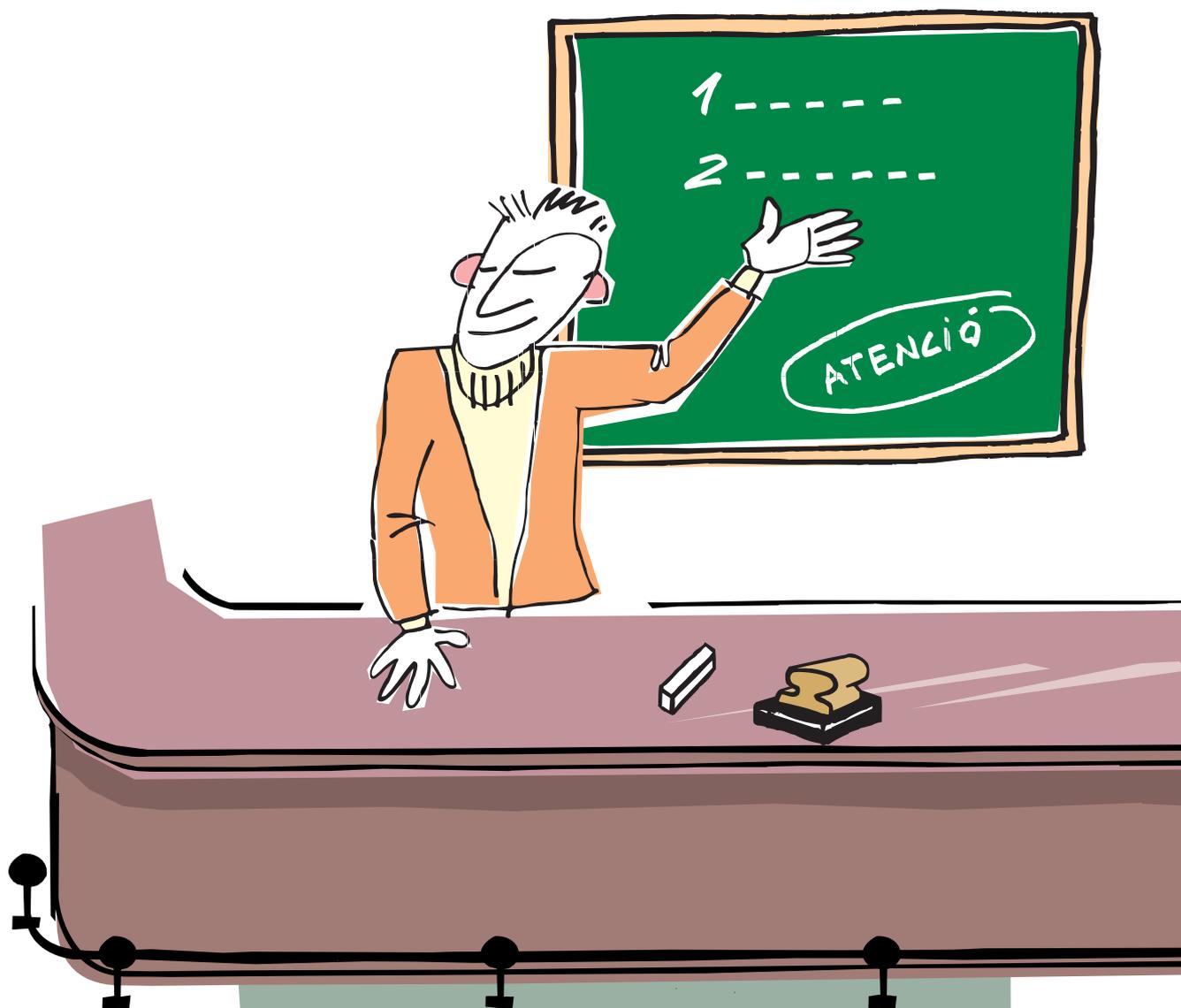




Dispensación responsable de bebidas alcohólicas

Guía para el formador



Dirección técnica
Alícia Rodríguez-Martos Dauer

Autores
Concha García Fuentes
Antoni Duran i Vinyeta
Jaume Larriba i Montull
Lluc Acero i Martínez
Edita: Agència de Salut Pública
Diseño e ilustraciones: E. Bosch

INTRODUCCIÓN

Por dispensación responsable de bebidas alcohólicas se entiende la política adoptada por un local a fin de disminuir el riesgo de problemas relacionados con el consumo de alcohol de sus clientes. Esta política incluye la adopción de *normas de la casa* y estrategias para la disuasión de consumos problemáticos e intervención en situaciones de conflicto..

Los programas de dispensación responsable son una estrategia de intervención selectiva orientada principalmente a:

- Impedir el acceso al alcohol a los menores de edad.
- Rehusar servir alcohol a clientes intoxicados.
- Evitar la conducción bajo los efectos del alcohol.

Este programa de Dispensación Responsable de Bebidas Alcohólicas (DRA) de la Agència de Salut Pública de Barcelona ha sido diseñado a partir de experiencias previas realizadas en otros países, especialmente del ámbito anglosajón, teniendo en cuenta la adaptación a nuestra realidad sociocultural.

Para ajustarlo a la misma, se llevó a cabo un estudio de exploración en nuestro contexto, con el objetivo de analizar los problemas más habituales relacionados con el consumo de alcohol, así como algunas de las estrategias utilizadas con mayor frecuencia para resolver dichos conflictos. En el estudio, participaron técnicos de salud y prevención de drogodependencias, con la colaboración de un grupo de expertos del sector del ocio y la restauración, así como la administración local. El material se probó con una serie de aplicaciones preliminares entre los alumnos de la Escola de Hosteleria i Turisme, adscrita a la Universidad de Barcelona (CETT-UB), a fin de adecuar los contenidos del programa.

La aplicación piloto del programa entre profesionales del sector ha demostrado su capacidad para producir cambios importantes en los participantes, tanto a nivel cognitivo como conductual, reduciendo el repertorio y la frecuencia de las conductas inadecuadas y aumentando las conductas adecuadas en relación con los objetivos del programa.

Estos resultados están en consonancia con los obtenidos en otros estudios (Wallin et. en, 2003; Wagenaar, 2000) que indican que los programas de formación en DRA pueden mejorar las habilidades del servicio de camareros y contribuir a disminuir los riesgos asociados al consumo de alcohol (agresiones, accidentes de tránsito, etc.)

La guía que os presentamos va dirigida a los profesionales del sector de la restauración que deseen implementar este programa en su territorio y propone una metodología de trabajo que facilita la implementación del taller de formación en la dispensación responsable de bebidas alcohólicas.

Esta propuesta de formación va dirigida a trabajadores y propietarios de establecimientos de restauración, y gira en torno a tres componentes básicos:

- Actitudes de responsabilidad del establecimiento en la prevención de problemas relacionados con el consumo de alcohol.
- Conocimientos sobre los efectos, la legislación, etc, relacionados con el alcohol.
- Habilidades para reconocer intoxicaciones, para rehusar servir y para evitar conflictos.

El presente programa de formación propone un módulo presencial de cinco horas de duración y cuenta con un juego de 36 diapositivas, un vídeo didáctico para trabajar situaciones prácticas y un folleto para entregar a los participantes.

1. PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA

Objetivo

Enmarcar el programa de Dispensación Responsable de Bebidas Alcohólicas dentro de las estrategias de prevención del abuso de alcohol y de la reducción de daños en el ámbito comunitario.

Metodología

Después de una breve presentación por parte del monitor, se inicia un debate sobre el papel del sector de la restauración en la prevención de los problemas asociados al consumo abusivo de bebidas alcohólicas.

Contenidos

- El rol del profesional de la restauración como responsable de la calidad de su establecimiento.
- El papel del sector de la restauración dentro de la comunidad.
- Ventajas del servicio responsable de bebidas.

Presentación del programa

La prevención de los problemas asociados al consumo de alcohol y otras drogas se puede abordar desde diferentes ámbitos de la **comunidad** (escuela, familia, servicios de salud, guardia urbana, centros juveniles, etc.).

El objetivo de este taller es ofrecer formación a los profesionales de la restauración para que aumente la calidad del servicio de su establecimiento en relación con los productos (características de las bebidas alcohólicas), con la atención a los clientes (habilidades sociales) y el entorno (reducción de conflictos con la comunidad), de manera que sea reconocida la labor de los profesionales de la restauración como agentes de prevención respecto a los problemas asociados al consumo abusivo del alcohol.



En este taller se tratan los siguientes temas:

- Primero, información básica relevante sobre el alcohol:
 - Efectos.
 - Contenido de alcohol de las bebidas
 - Tópicos
 - Legislación

- Segundo, habilidades sociales y personales para la prevención de riesgos:
 - ¿Para qué? Para reducir las problemáticas asociadas al consumo de alcohol, especialmente las agudas: accidentes, agresiones, vandalismo, etc.
 - ¿Cuándo? Al detectar señales de posibles problemas.
 - ¿Qué? Estrategias del servicio responsable.
 - ¿Cómo? Mediante el ensayo de conducta y la observación de modelos.

Debate en grupo

Una vez el formador ha presentado el programa, se pregunta al grupo su opinión sobre lo que representa el sector de la restauración en nuestra sociedad (véase anexo 2).

Después, el formador puede plantear las preguntas que se sugieren a continuación. Cada una de ellas va seguida de un breve comentario que puede ayudar a orientar el debate hacia los temas a tratar.

¿Con qué tipo de problemas, relacionados con el abuso del alcohol, os encontráis con mayor frecuencia en vuestro establecimiento?

Es necesario orientar el debate hacia las conductas de riesgo que son objetivo de intervención del programa:

- El consumo de alcohol por parte de los menores.
- La dispensación de alcohol a clientes intoxicados.
- La conducción bajo los efectos del alcohol.

El alcohol es una sustancia tóxica que deprime el sistema nervioso central.	A las bebidas alcohólicas se les atribuye una función gastronómica y de sociabilidad.
<ul style="list-style-type: none"> • Las primeras copas producen falsa euforia y conducta desinhibida • A medida que se bebe, progresa el descontrol de la conducta (descoordinación de movimientos, disminución de reflejos, somnolencia...) • La intoxicación grave puede derivar en coma etílico, que puede ser mortal 	<ul style="list-style-type: none"> • Están presentes en actividades diversas (recepciones, reuniones, celebraciones...) • Forman parte de la oferta habitual de locales de restauración y ocio
<p>2 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas </p>	

¿Qué quiere decir dispensación responsable?

Significa que el camarero aplica su sentido de la responsabilidad al dispensar bebidas alcohólicas, dados los riesgos que pueden derivarse de su abuso. También es importante valorar que un establecimiento no está aislado, sino dentro de un entorno determinado (por ejemplo, urbano) y que la conducta de los clientes de un local puede repercutir en el clima de la comunidad.

El servicio responsable de bebidas alcohólicas beneficia a la comunidad y esto repercute de forma positiva en la calidad del establecimiento; mejora la satisfacción de los clientes y favorece la relación entre el establecimiento y el vecindario.

Encontrar un equilibrio

entre

- los aspectos convivenciales, lúdicos y económicos y
- la prevención de los riesgos y daños asociados al consumo abusivo de alcohol

interesa

- a instituciones de salud pública y
- al sector del ocio y la restauración

3 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas /+B

Programas de dispensación responsable

La Agencia de Salud Pública ha elaborado este programa inspirándose en el desarrollado Health Promotion Unit Department of Health de Irlanda

Países con cursos desde hace años en las escuelas de hostelería obtienen una

EVALUACIÓN MUY SATISFATORIA

4 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas /+B

Evaluación de programas en otros países (Suecia, EUA)

1. Reducción accidentalidad
 - en jóvenes (18-20 años) y de un único vehículo y de madrugada (11-23%)
2. Reducción del nivel de alcoholemia de los clientes
3. El personal formado hace más intervenciones
 - preventivas (solicitud carné, demora servicio...) a clientes intoxicados. (5- 55%)

El beneficio se mantiene 4 años después del curso

5 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas /+B

¿Podéis, los camareros, hacer algo para prevenir los problemas relacionados con el abuso de alcohol?

Los camareros ofrecen una atención personal a los clientes y, de alguna manera, ya acostumbran a hacer intervenciones que pueden definirse como servicio responsable.

Se puede solicitar al grupo que explique lo que hacen habitualmente para mantener un buen ambiente en el local, para ayudar a alguien que se está excediendo en el consumo, etc. Se trata, por tanto, de dar apoyo y reconocimiento a esta labor que ya están realizando.

Beneficiarios

- **Empresario.** Permite desarrollar estrategias que minimicen los efectos negativos del consumo de alcohol de sus clientes
- **Personal.** Conoce mejor lo que vende y está más capacitado para ayudar a un cliente para que no se exceda
- **Clientes.** Valoran un local con un ambiente agradable:
 - No les 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

6 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas /+B

Objetivos

- Dar información (teoría) y entrenamiento (práctica) necesarios para lograr habilidades que permitan actuar antes de que surjan los problemas
- **Objetivos:**
 - **Impedir** el consumo de alcohol de los menores
 - **Rehusar** seguir dispensando alcohol a clientes intoxicados
 - **Evitar** la conducción bajo los efectos del alcohol

7 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas /+B

¿Consideráis que la DRA puede interferir en los objetivos económicos de un local?

Se presenta el servicio responsable de bebidas alcohólicas como una opción rentable para la comunidad y para el empresario: se evitan daños materiales y situaciones de emergencia; los clientes están más satisfechos en un ambiente agradable; el local mantiene una buena reputación; los trabajadores se encuentran en menos situaciones estresantes y se logra un buen ambiente.



Dispensación responsable:
un negocio rentable

- el local mantiene mejor reputación
- los clientes están más contentos en un clima agradable hasta el final
- se evitan daños materiales y situaciones de emergencia social y/o sanitaria
(la persona embriagada puede causar lesiones a otras o hacerse daño a si misma y la imagen del local no sale bien parada)

8 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas 

2. INFORMACIÓN SOBRE EL ALCOHOL

Objetivo

Ofrecer información relevante sobre aspectos relacionados con las bebidas alcohólicas y sus efectos.

Metodología

Se contrastan las creencias “populares” que los participantes tienen sobre el alcohol (efectos, graduación de las bebidas alcohólicas, legislación, etc.) con los conocimientos científicos de los que se dispone actualmente.

Contenidos

- Conceptos básicos.
- Tipos y contenido de etanol de las diferentes bebidas alcohólicas.
- El alcohol en el organismo y la conducta: efectos inmediatos y a largo plazo.
- Los niveles de alcohol en sangre y la intoxicación etílica.
- El consumo abusivo de bebidas alcohólicas y sus repercusiones.
- Las bebidas alcohólicas en la legislación vigente.

2.1. Tipos de bebidas alcohólicas y contenido de alcohol

Objetivos

- Ofrecer información general sobre los diferentes tipos de bebidas alcohólicas.
- Ofrecer información general sobre el contenido de alcohol aproximado de diferentes bebidas alcohólicas.

Metodología

Partiendo de sus conocimientos como profesionales, el grupo expone los diferentes tipos de bebidas alcohólicas.

Cálculo del contenido de alcohol en diferentes bebidas.

Contenidos

- Bebidas fermentadas y destiladas.
- Graduación y porcentaje de alcohol.
- Concepto de unidad estándar de bebida.

Desarrollo de la actividad

Preguntar al grupo qué diferencias hay entre las bebidas fermentadas y las destiladas. El formador clarificará las posibles dudas:

Las bebidas fermentadas son el producto de la acción enzimática de los microorganismos (hongos) sobre los azúcares de cereales o frutas.

Las bebidas destiladas se obtienen aprovechando que el alcohol se evapora a menor temperatura que el agua, lo que permite separarlos para producir, a partir de las bebidas fermentadas, bebidas de mayor graduación (la mayoría superan los 20°).

Históricamente, las bebidas destiladas eran de consumo minoritario. A causa del proceso de industrialización de la destilación (“pseudoenvejecimiento” electrónico, colorantes y aromatizantes sintéticos, etc.) se masifica la producción y aumenta de forma considerable la oferta de productos y su consumo.

**Bebidas alcohólicas:
cantidad de alcohol**

- Todas las bebidas alcohólicas contienen alcohol en mayor o menor concentración
- Quien las sirve ha de conocer esta información

El volumen de alcohol de las bebidas se denomina graduación

Una botella de vino de 12° contiene un 12% de alcohol puro

9 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas 

**Bebidas alcohólicas:
cantidad de alcohol**

Según el proceso de elaboración:

- **BEBIDAS FERMENTADAS**
 - Concentración baja o media
Vino, Cerveza, Sidra, Cava
- **BEBIDAS DESTILADAS**
 - Concentración elevada (en general de más de 20°)
Brandy, Ron, Whisky, Ginebra, Licores, Aguardientes

10 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas 

Después se calcula el contenido de alcohol de un combinado y de una “caña” de cerveza.

$$\text{Gramos de etanol} = \frac{\text{volumen (ml o cc)} \times \text{graduación} \times \text{densidad (0,8)}}{100}$$

- “Caña” de cerveza:

$$250 \text{ cc total} \rightarrow 5^\circ = 5\% \text{ del volumen} \rightarrow 12,5 \text{ cc de etanol} \rightarrow 10 \text{ g}$$

- Combinado

$$50 \text{ cc licor} \rightarrow 40^\circ = 40\% \text{ volumen} \rightarrow 17,5 \text{ cc de etanol} \rightarrow 16 \text{ g}$$

$$+ 250 \text{ cc refresco}$$

$$\hline 300 \text{ cc total}$$

Comentar que las bebidas de baja graduación no están exentas de riesgo. Una cerveza no es un refresco.

Para facilitar los cálculos, se utiliza la unidad de bebida estándar (UBE).

Equivale a 10 gramos de alcohol puro: 1 “caña” de cerveza (250 ml) ó 1 vaso de vino (100 ml) ó 1 copa de cava (100 ml) ó ½ copa de licor (30ml).

Esta unidad no es exacta ya que hay variaciones de graduación y volumen, pero sirve como cifra de referencia.

**Bebidas alcohólicas:
cantidad de alcohol**

La unidad estándar de bebida española equivale a 10 gramos de alcohol puro

Esta cantidad es la que se encuentra en:

- 1 cerveza
- 1 vaso de vino / 1 copa de cava
- 1/2 copa de licor

Esta cantidad no es exacta, pero:

- sirve como cifra de referencia
- nos facilita los cálculos

11 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas 

2.2. Efectos del alcohol

Objetivo

Ofrecer información contrastada sobre los efectos del alcohol a corto y largo plazo.

Metodología

Debate sobre la veracidad de los tópicos culturales sobre el alcohol contrastándolos con los conocimientos científicos sobre el tema.

Contenidos

- Efectos a corto plazo y conductas de riesgo (accidentes de tránsito, violencia, etc.).
- Efectos a largo plazo y sus repercusiones (enfermedades, dependencia, etc.).

Desarrollo de la actividad

Preguntar al grupo si piensan que el consumo de alcohol aporta beneficios para la salud y cuáles serían. Esto proporciona un listado de falsos tópicos sobre el alcohol que se contrastarán con los conocimientos científicos de los que se dispone.

- **Como alimento:** el alcohol no tiene ningún valor energético, ni nutritivo. Estas calorías se queman rápidamente, por ello se las llama "calorías vacías".
- **Para calentar el cuerpo:** el alcohol dilata los vasos sanguíneos periféricos, lo que hace que la piel se caliente y se pierda calor interior.
- **Para estimular el apetito:** la sensación de hambre se debe al efecto irritante del alcohol sobre la mucosa gástrica.
- **Bueno para el corazón:** aunque la investigación indica que el alcohol puede reducir el riesgo de trombosis coronaria, estos efectos sólo se manifiestan con cantidades muy pequeñas del mismo (medio vaso de vino al día) y sólo en personas mayores. Los jóvenes no obtienen ningún beneficio por beber.
- **Estimulante sexual:** desinhibe pero, en realidad, interfiere en el desarrollo de la relación sexual (en altas dosis produce impotencia). Bajo los efectos del alcohol se olvidan precauciones importantes (riesgo de contraer infecciones de transmisión sexual, de embarazo, etc.).
- **Como estimulante (para animarse, para pasarlo bien):** A causa de sus efectos sobre el sistema nervioso, el alcohol contribuye a reducir inicialmente las inhibiciones haciendo que a algunas personas les resulte mucho más fácil relacionarse. En dosis elevadas, sin embargo, el alcohol incrementa la probabilidad de manifestar conductas descontroladas y agresivas.

Efectos del alcohol

El alcohol puede ocasionar daños físicos, mentales y perjuicios sociales. Todo ello depende de:

la cantidad la frecuencia las circunstancias

- Límite del consumo **prudente** diario:
Hombre: 3 consumiciones / Mujer: 2 consumiciones
 Preferentemente intercalando algún día sin
- Consumo **máximo** semanal:
Hombre: 21 consumiciones / Mujer: 14 consumiciones
 No tomar nunca 5 bebidas alcohólicas o más en una misma tanda

12 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas

Efectos del alcohol: efectos inmediatos

Dependen de la dosis.

Pequeñas concentraciones de alcohol producen:

- pérdida de inhibiciones (conducta más atrevida)
- menor rendimiento en tareas complejas (conducción)
- falsa seguridad que explica imprudencias y consecuencias nefastas

Una persona está embriagada cuando la intoxicación es visible y afecta:

- la capacidad de comprensión
- la conducta

13 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas

Efectos del alcohol: factores que influyen

- **EDAD**
El alcohol es más nocivo para el cerebro inmaduro
- **PESO**
Afecta más a personas con menos masa corporal
- **SEXO**
Las mujeres lo toleran menos que los hombres
- **CANTIDAD Y RAPIDEZ DE LA INGESTA**
A más alcohol en menos tiempo, mayor intoxicación
- **COMIDA**
Con el estómago lleno (mejor grasas), el alcohol se absorbe más lentamente

14 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas



Efectos del alcohol: factores que influyen

- **BEBIDAS CARBÓNICAS**
Combinarlas con alcohol acelera la intoxicación
- **ESTADO DE SALUD**
Enfermedades, cansancio y estrés hacen a la persona más vulnerable al alcohol
- **MEDICACIÓN**
Muchas suman sus efectos a los del alcohol (toxicidad, disminución del rendimiento, somnolencia)
- **OTRAS DROGAS**
Mayor toxicidad

15 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas



Efectos del alcohol: efectos a largo plazo

Los bebedores excesivos habituales pueden sufrir diversas **enfermedades y problemas de salud...**

física

- estómago (gastritis, úlcera duodenal)
- hígado (cirrosis hepática)
- hipertensión arterial
- cardiopatías...

mental

- dependencia alcohólica
- trastornos psiquiátricos diversos

16 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas



Efectos del alcohol: efectos a largo plazo

Dependencia alcohólica:

- *No se puede controlar* en consumo, a pesar de intentarlo

Puede ir acompañada de:

- **Tolerancia.** Necesidad de aumentar la dosis para obtener los mismos efectos
- **Síndrome de abstinencia** (ansiedad, temblores, insomnio, náuseas, taquicardia y hipertensión)
Puede desembocar en delirium tremens

17 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas



Efectos del alcohol: datos estadísticos

- En el año 2000 el 41,2% de conductores y el 39,2% peatones muertos en **accidentes de tráfico** en España tenían alcoholemia positiva
- Más del 50% de **agresiones y conductas violentas** son atribuibles al alcohol
- Entre el 20 y el 30% de lesiones por **accidentes diversos** (tráfico, caídas, en el agua, con fuego) se imputan al alcohol

La intoxicación aguda se relaciona sobre todo con accidentes y conductas violentas

18 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas



2.3. El nivel de alcohol en sangre y la intoxicación ética

Objetivo

Comprender el concepto de alcoholemia y el metabolismo del alcohol.

Metodología

Tomando como punto de partida el cálculo de la alcoholemia de un sujeto imaginario, se trabajan los diferentes contenidos.

Contenidos

- Equivalencia entre el número de consumiciones, grado de alcoholemia y conducción de vehículos y otros efectos sobre el comportamiento.
- Conceptos de tolerancia y dependencia.

- Análisis de falsas estrategias para eliminar el alcohol del organismo.
- Absorción y eliminación del alcohol.

(Para aclarar estos conceptos, consultad el anexo 1)

Desarrollo de la actividad

Se toma como ejemplo un caso imaginario: un hombre de setenta kilos que ha tomado tres cervezas medianas sin haber comido nada.

$$\text{Grado de alcoholemia} = \frac{\text{gramos de alcohol puro que ha bebido}}{\text{Peso (Kg)} \times \text{tasa de absorción}^*}$$

*Tasa de absorción = 0,7 para hombres y 0,6 para mujeres

El grado de alcoholemia del ejemplo sería de 0,81 gramos de etanol / litro de sangre a la media hora de la ingestión.

Después se puede preguntar al grupo: *Con este grado de alcoholemia, ¿todos sentiríamos los mismos efectos? ¿Por qué hay personas que son más "sensibles" al alcohol que otras? ¿Qué significa "aguantar" más o menos el alcohol?* A partir de las respuestas, es necesario explicar los conceptos de tolerancia y dependencia; los efectos del alcohol según el grado de alcoholemia y cómo el organismo elimina el alcohol.

Alcoholemia

Definición: Cantidad de alcohol en sangre después de haber ingerido bebidas alcohólicas

Medida: Gramos por litro. Directamente en sangre e indirectamente a través del aire expirado (0,25 mg/l en aire expirado = 0,50 g/l en sangre)

El nivel de alcoholemia después de beber:

- Aumenta durante la primera hora (30-90')
- Se alcanza más o menos rápido según se esté o no en ayunas
- Se puede tardar 60 minutos en sentir el efecto de lo que se ha bebido
- Si se coge el coche justo después de beber, aún está subiendo

19 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas 

Efectos del alcohol: dependiendo de la tasa de alcoholemia

Tasa en sangre	Efectos fisiológicos
0,5 g/l	Euforia, sobrevaloración facultades, disminución reflejos
1 g/l	Dificultades para hablar y coordinar movimientos
1,5 g/l	Embriaguez. Pérdida de control de facultades superiores
2 g/l	Descoordinación del habla y de la marcha. Visión doble
3 g/l	Estado de apatía y somnolencia
4 g/l	Coma
5 g/l	Muerte por parada de los centros respiratorio y vasomotor

20 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas 

Alcoholemia

Según la legislación española, la tasa máxima de alcoholemia para conducir es de:

- 0,5 g/l para conductores en general
- 0,3 g/l para conductores noveles (2 primeros años de carné) y los profesionales

21 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas 

Alcoholemia

Grado de alcoholemia de 0,3 g/l

- Disminuye la atención y los reflejos
- Falsa interpretación de distancias y velocidad
- El riesgo de accidente se multiplica por dos

UNA consumición es suficiente para producirlo en un adulto de peso medio

22 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas 

Alcoholemia	Cómo eliminar el alcohol bebido
<p>Grado de alcoholemia de 0,5 g/l</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumenta el tiempo de reacción y la distancia de frenado aumenta un 10% • Aparece somnolencia • El riesgo de accidente se multiplica por tres <p>DOS consumiciones son suficientes para alcanzarlo en un adulto de peso medio</p>	<p>Nada ayuda a eliminar el alcohol si no dejamos pasar el tiempo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falsas estrategias: café cargado, provocar el vómito, tomar aire, tomar un estimulante o aspirina • La velocidad aproximada de eliminación del alcohol es de una hora por bebida estándar • Si se continua consumiendo, la alcoholemia vuelve a subir antes de eliminar el alcohol anterior • Para volver a funcionar con normalidad después de unas copas, hay que esperar al menos tantas horas como el número de bebidas consumidas, calculando dos horas para la última consumición
<p>23 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas </p>	<p>24 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas </p>

2.4. Las bebidas alcohólicas en la legislación vigente

Objetivo

Ofrecer información relevante sobre la legislación vigente, tanto lo que respecta a la venta y dispensación de bebidas alcohólicas como lo referido a niveles de alcoholemia permitidos para la conducción de vehículos.

Metodología

Se facilita un listado con los diferentes supuestos y el grupo, orientado por el monitor, decide cuáles están dentro de la legalidad y cuáles no.

Se debe tener en cuenta que esta actividad se basa en la legislación catalana vigente (última modificación: marzo de 2005). Es necesario adaptar los ejemplos a la legislación vigente en otras comunidades autónomas y, también, hacer las actualizaciones necesarias según las posibles modificaciones de la ley que se produzcan en el futuro.

Contenidos

- Venta y dispensación de bebidas alcohólicas a menores.
- Venta y dispensación de bebidas alcohólicas en diferentes ámbitos.
- Oferta gratuita.
- Responsabilidades penales y responsabilidades éticas.

Desarrollo de la actividad

Se presentan al grupo algunos supuestos para que decidan si están o no dentro de la legalidad:

- No se pueden vender ni consumir bebidas alcohólicas en las áreas de servicio y descanso de las autopistas
 - Se pueden vender y consumir bebidas de menos de veinte grados entre las 8 y las 24 horas.
- No se pueden vender ni consumir bebidas alcohólicas en la vía pública
 - En la vía pública, la venta y consumo de alcohol dependen de las ordenanzas municipales; el lugar ha de estar debidamente autorizado: por ejemplo, las terrazas de bares y restaurantes.
- Está prohibida la venta y dispensación de bebidas alcohólicas de más de 23 grados a los menores de 18 años, entre medianoche y las 6 de la madrugada
 - No se puede vender ni dispensar ningún tipo de bebida alcohólica en ninguna circunstancia a los menores de edad.

- Está prohibida la promoción de bebidas alcohólicas realizada mediante concursos o consumo incontrolado, así como la promoción en establecimientos donde se realicen estas actividades
 - En efecto, esto puede implicar la ilegalidad de las ofertas 2X1.

Cerrar el debate solicitando reflexiones sobre las responsabilidades éticas. Orientarlo hacia la concienciación de que se está dispensando una sustancia psicoactiva.

Marco legal vigente

La legislación catalana prohíbe:

1. La venta y dispensación de bebidas alcohólicas a menores de 18 años
2. La venta y el consumo de bebidas alcohólicas de 20º o más en centros deportivos a cargo de la Administración
3. El consumo de bebidas alcohólicas en locales y centros para niños y jóvenes
4. La oferta gratuita de bebidas alcohólicas mediante concursos o promociones diversas
5. La venta y dispensación de bebidas alcohólicas entre las 0-8 horas en áreas de descanso y servicio y gasolineras, y la dispensación de bebidas de más de 20º en estos lugares a cualquier hora

25 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas 

3. ESTRATEGIAS DE LA DISPENSACIÓN RESPONSABLE

Objetivos

- Motivar la concienciación de la importancia del rol del profesional de la restauración para contribuir a minimizar las consecuencias negativas del consumo de bebidas alcohólicas.
- Saber identificar adecuadamente situaciones problemáticas en torno al consumo del alcohol.
- Conocer y saber aplicar técnicas para dispensar bebidas alcohólicas de forma responsable y eficiente.

Metodología

Se utilizan técnicas de lluvia de ideas, discusión de casos y ensayos de conducta a fin de que los mismos participantes consigan los objetivos propuestos.

Contenidos

- 3.1 Identificación de señales del consumo problemático.
- 3.2 Estrategias de actuación ante el consumo problemático
- 3.3 Entrenamiento en habilidades: técnicas de asertividad.

Estrategias que ayudan a prevenir las conductas de riesgo del cliente	Estrategias para prevenir problemas con el consumo de alcohol de los clientes
<p>La dirección del local ha de promover un entorno de consumo de bajo riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prevenir la embriaguez • Trabajar para obtener la colaboración del personal <ul style="list-style-type: none"> • EL NEGOCIO MARCHA Local agradable, la gente hace tertulia, se consume con tranquilidad, ambiente relajado para todos • LOS CLIENTES SE AGOBIAN Las personas que beben demasiado gritan, se vuelven agresivas y se pelean. Pueden molestar a otros, acosar sexualmente, vomitar, etc. <p>26 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas </p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adoptar normas de la casa a la hora de servir bebidas alcohólicas • Entrenar al personal • Adoptar una estrategia para prevenir la intoxicación • Detectar la embriaguez a tiempo • Disponer de medidas para prevenir la violencia • Adoptar una estrategia para evitar servir a menores • Pensar alguna alternativa de transporte para clientes en situación de riesgo <p>27 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas </p>

Estrategias que ayudan a prevenir las conductas de riesgo del cliente

Las normas de la casa pueden incluir:

- No servir alcohol a menores
- Fomentar la moderación
- No dejar sacar vasos y botellas fuera del local
- Hacer lo posible para que el cliente no conduzca bajo los efectos del alcohol
 - 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 disposiciones legales

28 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas 

3.1. Identificación de las señales de posible consumo problemático

Objetivo

Saber identificar adecuadamente situaciones problemáticas en torno al consumo de alcohol.

Metodología

A partir de la técnica de la lluvia de ideas, se exponen posibles situaciones de riesgo que posteriormente se analizan.

Contenidos

- Menores de edad.
- Actitudes y conductas de las personas intoxicadas.
- Conducción bajo los efectos del alcohol.

Desarrollo de la actividad

Se pregunta al grupo si, mientras están trabajando, les resulta fácil o difícil darse cuenta de que alguien está excediéndose en el consumo.

Los camareros acostumbran a identificar a los bebedores excesivos con mucha facilidad, aunque el local esté lleno. Proponer al grupo que haga una lluvia de ideas sobre las situaciones de riesgo en referencia al consumo de alcohol.

Por ejemplo:

- Menores de edad.
- Personas que conducirán.
- Bebedor solitario/a que repite copas en un breve intervalo de tiempo.
- Grupo que se anima a hacer rondas.
- Gente que convierte su consumo en lo más importante.
- Gente que lleva mucho rato bebiendo.
- Gente que parece intoxicada: habla en un tono de voz alto, chilla, habla con dificultad, utiliza un lenguaje reiterativo, entra en polémica; conversa con desconocidos de forma invasora (de temas confidenciales o se aproxima demasiado...); se muestra obsequioso (en exceso generoso, invita a copas a todo el mundo); llama la atención del profesional y de los clientes; está torpe (se le caen los objetos, se mueve con dificultad, no coordina los movimientos...); tiene cambios repentinos de humor (ríe exageradamente y después lloriquea, etc.).

Recogiendo estas ideas, el formador evidencia la relación de las mismas con las mencionadas anteriormente sobre los efectos del alcohol. A continuación, se repasan los conceptos que se indican en las siguientes diapositivas.

Cosas que hay que saber

1. Reconocer conductas de riesgo:

- 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 o que acaba de entrar en el local pero parece intoxicada

29 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas 

Cosas que hay que saber

2. Estrategias 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")
- Promover bebidas sin alcohol o de contenido bajo (inferior al 1%). Promoción de precios...
- Procurar que los clientes tengan sitio para dejar el vaso: 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 las bebidas con alcohol)

30 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas 

<p style="text-align: center;">Cosas que hay que saber</p> <p>3. Detección precoz de la embriaguez</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desinhibición. Habla mucho, ríe, grita ▪ Excitación. Se puede volver agresivo, dificultades para hablar. Puede beber más deprisa ▪ Descoordinación. Puede tirar el vaso, hacerse un lío con el cambio, se tambalea ▪ Sopor. Mareo, vómitos, afectación de la conciencia <p>31 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas </p>	<p style="text-align: center;">Cosas que hay que saber</p> <p>4. Prevención de la violencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de las normas de admisión ▪ Retirar regularmente vasos, ceniceros,... ▪ 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,... ▪ Avisar a seguridad o policía, si las cosas se complican <p>32 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas </p>
<p style="text-align: center;">Cosas que hay que saber</p> <p>5. Evitar servir a menores</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El propietario es responsable de la dispensación a menores de edad ▪ Es lícito pedir el DNI para comprobar la edad <p>33 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas </p>	<p style="text-align: center;">Cosas que hay que saber</p> <p>6. Facilitar transporte alternativo</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 <p>34 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas </p>

3.2. Estrategias de actuación ante el consumo problemático

A. Discusión de casos

Objetivo

Ayudar a concienciarse de la importancia del rol del profesional a fin de contribuir a minimizar las consecuencias negativas del consumo de bebidas alcohólicas.

Metodología

- a. Se recomienda utilizar el DVD de apoyo DE MARCHA... EN EL BAR, donde se presentan tres situaciones sobre consumos problemáticos de alcohol (en establecimientos de restauración) que pueden servir como estímulo para el debate y como punto de partida para trabajar diferentes estrategias de servicio responsable.
- b. Explicación del sentido de las *normas de la casa* y consideraciones para su elaboración.

Contenidos

- Responsabilidad del profesional y del cliente
- Límites de actuación
- Actitudes respecto al consumo de alcohol
- Presiones externas
- Estrategias de actuación: Reglas de oro y normas de la casa.

Desarrollo de la actividad

a. DE MARCHA... EN EL BAR

- Situación** → **Temática**
- “Echar una mano... izquierda” → Manejar la agresividad de los clientes.
- “Poner freno” → Disuadir de conducir cuando se ha bebido y dar alternativas de transporte.
- “Demasiado pronto” → Evitar servir alcohol a los menores de edad.

Para facilitar el trabajo del formador y reforzar los aspectos educativos más destacados de las situaciones planteadas, después del visionado se presenta una propuesta para debatir los contenidos y las estrategias más importantes que es necesario trabajar.

Además, este DVD contiene una presentación del programa y una serie de entrevistas con personas que han colaborado en la elaboración del mismo.

b. NORMAS DE LA CASA

El formador ha de explicar qué son y cómo elaborar las normas de la casa. (Véase anexo 3)

Decálogo para conducir una situación difícil

Rechazar servir a un cliente puede resultar difícil. Es muy importante actuar con tacto y sensibilidad.

1. **No esperar que sea demasiado tarde:** actuar ante los primeros signos de intoxicación
2. **No humillar al cliente** (evitar decirle que está borracho o que ha bebido demasiado)
3. **No perder la calma:** No alzar la voz. La firmeza no es incompatible con la amabilidad
4. **Ser respetuoso**
5. **No tocar nunca al cliente:** Un gesto de aproximación puede ser mal interpretado

35 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas /+B

Decálogo para conducir una situación difícil

6. **Ser discretos** y no poner en evidencia al cliente ante terceros
7. **Justificar vuestra negativa.** Recordar centrarse en la conducta, no en el individuo. Mañana volverá a ser bien recibido
8. **Ofrecer alternativas:** bebidas sin alcohol, taxi, la última copa...
9. **Informar a los otros compañeros** sobre lo que ha pasado
10. **Reforzar vuestro mensaje,** si se trata de un cliente habitual. Al día siguiente estará más receptivo para escuchar y entender vuestras razones. Incluso puede que os lo agradezca

36 Dispensación responsable de bebidas alcohólicas /+B

B. Entrenamiento en habilidades: Técnicas de asertividad

Objetivo

Conocer y saber aplicar técnicas para servir bebidas alcohólicas de forma más responsable y eficiente.

Metodología

Explicación de las habilidades de comunicación: características de la conducta asertiva, diferenciándola de la conducta inhibida y de la conducta agresiva.

Ensayo de conducta: se piden dos voluntarios y se les dan las instrucciones para la representación.

Contenidos

- Comportamiento para conducir una situación difícil.
- La asertividad: formas de comunicar lo que queremos y control del estrés.

Desarrollo de la actividad

Se explican los elementos de la comunicación que hay que tener en cuenta:

- Conductas no verbales: mirada, postura, gestos, expresión facial, expresión corporal, proximidad, contacto...
- Conductas paraverbales: voz (volumen, entonación, claridad...), perturbaciones del habla (pausas, muletillas, vacilaciones), fluidez del habla...
- Conductas verbales: peticiones de nuevas conductas, mostrar acuerdo o desacuerdo, dar muestras de estima o de rechazo...

Explicar los tres estilos básicos de comunicación:

Estilo de comunicación inhibido:

- No se defiende la propia actitud. Respeta a los otros, pero no a sí mismo.
- Efectos: conflictos, depresiones, baja autoestima, sentimiento de desamparo, se hace daño a sí mismo, pérdida de oportunidades, tensión con pérdida de control, etc.
- Características: mirada esquiva y baja, volumen de voz bajo, vacilaciones, postura abatida y tensa, manos "nerviosas".

Estilo de comunicación agresivo:

- Se defiende la propia actitud sin respetar a los demás. Implica menosprecio y dominio sobre los otros.
- Efectos: conflictos, culpa, frustración, mala imagen de uno mismo, hace daño a los demás, pérdida de oportunidades, tensión, sentimiento de pérdida de control, etc.
- Características: mirada fija, volumen de voz alto, verborrea rápida sin respetar las distancias, gestos amenazadores...

Estilo de comunicación asertivo:

- Defiende sus derechos y expresa las opiniones utilizando habilidades de conducta. Se expresa aquello que se piensa o se siente de forma adecuada y sin agredir.
- Efectos: se resuelven los problemas, uno se siente bien con los demás y consigo mismo; disminuye el estrés en situaciones conflictivas; se conserva el control; se generan oportunidades, etc.
- Características: se mantiene la mirada (pero no fija), con volumen de voz adecuado, habla fluida, gestos firmes, postura derecha, manos sueltas, etc.
- Frecuentemente implica negociar; otras veces, enfrentarse a la presión.

Para acabar, se solicita a dos voluntarios que representen los roles de camarero y cliente en una situación en la que el cliente quiere una copa más, pero el camarero considera que no le debe servir más alcohol. Se pide al voluntario que hará de cliente que salga de la sala mientras se comentan algunas técnicas para hacer frente a la presión. Se pide al voluntario que hará de camarero que utilice, al menos, una de estas técnicas.

Técnicas para hacer frente a la presión. Por ejemplo, rechazar servir más bebidas alcohólicas.

- **Disco rayado:** repetición de la misma respuesta. *No, lo siento, no puedo... No, lo siento, pero no puedo...*
- **Acuerdo asertivo:** se acepta que se ha cometido un error, pero se separa del hecho que se argumenta. *Sí, tiene razón, debería habérselo dicho al principio, pero es que no puedo servirle más.*
- **Pregunta asertiva:** incitar a la crítica constructiva para obtener más información que se puede utilizar en la argumentación, si es necesario.

- **Claudicación aparente (banco de niebla):** en principio, se acepta lo que dice el otro, pero inmediatamente se continua diciendo lo que se quiere. *Seguramente tiene razón, pero es que no puedo hacerlo.*
- **Ignorar:** no prestar atención a las razones del otro y pasar a otro asunto.
- **Ruptura del proceso:** respuesta lacónica a la provocación. *Sí... No... Quizás...*
- **Ironía asertiva:** respuesta positiva a una crítica hostil.
 - *Qué porquería de bar!*
 - *Mmm..., gracias.*
- **Retraso asertivo:** demorar la respuesta hasta que esté más tranquilo. *De acuerdo, ya me lo pensaré para otro día...*

Planteamiento de la situación **“Ni una copa más”**: Un cliente que va bastante bebido le pide al camarero que le ponga otra copa. El camarero, que prevé problemas, no le quiere servir más.

Durante la representación, el monitor ha de animar a los voluntarios para que actúen con realismo. Es necesario orientar la ejecución de la representación si se observa que se aparta mucho de las técnicas explicadas, así como elogiar las conductas adecuadas.

4. CIERRE DE LA SESIÓN

Al finalizar el taller, el formador ha de garantizar que han quedado claros los siguientes puntos:

- El alcohol es una sustancia psicoactiva, por ello consumirlo comporta riesgos para la salud y para la conducta (desinhibición, agresiones, accidentes de tránsito, etc.).
- Los profesionales del sector de la restauración, como dispensadores de bebidas alcohólicas, están en una posición privilegiada para intervenir en situaciones de consumo de riesgo.
- La dispensación responsable ayuda a crear en el local un ambiente agradable que es valorado muy positivamente por parte de los clientes.
- Los profesionales del sector de la restauración tienen la responsabilidad moral de prevenir los problemas derivados del consumo abusivo de alcohol por parte de sus clientes.

Para despedir a los participante, se les motivará a fin de que incorporen estas estrategias en su vida profesional.

5. ANEXOS

Anexo 1: Conceptos básicos sobre el alcohol

- El alcohol etílico (**etanol**) es una sustancia que actúa sobre el cerebro y es capaz de modificar el comportamiento de las personas y de generar dependencia, es decir, el alcohol es una **droga**.
- Actúa como **depresor** del sistema nervioso central. La euforia inicial se debe al debilitamiento de los mecanismos de control de la conducta por parte del cerebro.
- El alcohol se **absorbe** en el estómago, el intestino delgado y el duodeno (con diferencias según el sexo). La velocidad de absorción depende de que se haya comido o no, de los tipos de alimentos ingeridos y de si se ha tomado alguna medicación. En ayunas, el nivel máximo de alcohol en sangre se consigue aproximadamente a los treinta minutos de su consumo. La mayor parte del alcohol se **metaboliza** en el hígado.
- Consumiendo una misma cantidad de alcohol, las **mujeres** presentan niveles de alcohol en sangre más altos que los hombres, a causa, principalmente, de que las mujeres tienen menor proporción de agua corporal.
El consumo durante el embarazo está absolutamente contraindicado, ya que puede provocar daños graves e irreversibles en el feto.
- Cuando se toman bebidas alcohólicas, a menudo se buscan unos **efectos** determinados (divertirse más, desfasarse, olvidarse de los problemas...). Pero el consumo tiene una vertiente negativa tanto en el aspecto físico (náuseas, vómitos, riesgo de sufrir accidentes...) como respecto a la conducta (riesgo de comportamiento violento, agravamiento de los problemas que se intentan olvidar, intensificación de los estados depresivos...).
- Los síntomas de **intoxicación** van variando a medida que aumenta la cantidad de alcohol ingerida: euforia, desinhibición, agitación, impulsividad, desorientación, problemas de visión, somnolencia, dificultad para caminar, falta de reflejos... y pueden llegar a la inconsciencia y a la parada respiratoria (coma etílico). En caso de intoxicación aguda, se ha de poner a la persona en posición estirada, con la cabeza de lado, y avisar a los servicios de urgencias médicas.
- El consumo continuado de bebidas alcohólicas provoca **tolerancia**, es decir, la necesidad de aumentar la cantidad consumida para experimentar los mismos efectos que anteriormente se alcanzaban con dosis menores.
- El consumo abusivo continuado puede generar **dependencia física** (aparición del **síndrome de abstinencia** al dejar de beber) y **dependencia psicológica** (impulso muy fuerte para continuar bebiendo, a pesar de los problemas que esto ocasiona al individuo).
- El consumo crónico puede provocar alteraciones en el aparato digestivo (hígado, estómago, etc.) y en el circulatorio, disfunciones neurológicas, trastornos de conducta, etc.
- Incluso el consumo de pequeñas cantidades puede aumentar considerablemente el riesgo de **accidentes de tráfico**. Disminuye el campo de visión, dificulta la percepción de los colores, aumenta el cansancio y el tiempo de reacción, provoca el cálculo erróneo de distancias, disminuyen los reflejos, etc. Al mismo tiempo, provoca sensación de invulnerabilidad, impaciencia, agresividad y baja percepción de los riesgos.
- El consumo abusivo de alcohol puede inducir a conductas de riesgo (como no utilizar preservativo) y dificultar las **relaciones sexuales** (inhibición de la erección).

Anexo 2: Conceptos básicos sobre prevención

Prevención

De manera general, la prevención se puede definir como la acción y efecto de las intervenciones diseñadas para modificar los determinantes individuales, sociales y ambientales del consumo de drogas, evitando tanto el inicio del consumo como la progresión a un uso más frecuente entre las poblaciones en situación de riesgo. Para ser efectivas, las estrategias de prevención han de estructurarse de manera global, disminuyendo los factores de riesgo y aumentando los de protección: han de implicar a la comunidad y, en la medida de lo posible, es necesario adaptarlas a los diferentes grupos de población.

Niveles de prevención

- **Programas de prevención universal**

Son los que se dirigen a la población general (principalmente a los más jóvenes) con mensajes destinados a impedir o retrasar el inicio del consumo de drogas. Por lo tanto, están diseñados para llegar a toda la población sin tener en cuenta las situaciones de riesgo individuales.

- **Programas de prevención selectiva**

Son aquellos que se dirigen a subgrupos de población que presentan un especial riesgo de consumo de drogas con el objetivo de retrasar o prevenir el abuso. El diseño de estos programas tiene en cuenta las características concretas del grupo y los factores de riesgo comunes que presentan.

- **Programas de prevención indicada**

Son aquellos que se dirigen a personas que tienen conductas de riesgo (por ejemplo, consumo excesivo de alcohol) o que presentan problemas incipientes relacionados con el consumo de drogas. El objetivo de este tipo de prevención es detener el proceso antes de que la persona desarrolle problemas graves o, incluso, una dependencia.

Reducción de riesgos y daños

La reducción de riesgos y daños es una estrategia de prevención dirigida a disminuir las consecuencias negativas del consumo de drogas, tanto en el individuo como en la comunidad.

Anexo 3: Consideraciones sobre las *normas de la casa*

Los beneficios de la formación en dispensación responsable de bebidas alcohólicas, se incrementan si se dispone de una política de empresa coherente con los objetivos que caracterizan a este programa.

Es necesario transmitir esta política empresarial de manera que se dé apoyo a las actuaciones del personal y se influya en las actitudes y el comportamiento de los clientes. La presencia de unas normas de la casa es un referente, tanto para el personal como para los clientes, ante situaciones problemáticas.

Es aconsejable que las normas de la casa estén registradas por escrito y situadas en un lugar visible del establecimiento para que todo el mundo las pueda ver y leer, lo que ayudará a evitar posibles discusiones y malentendidos y hará más fácil la aceptación por parte de los clientes.

Es importante que el personal del establecimiento tenga un buen conocimiento de estas normas y que entienda el sentido de las mismas. De esta forma, las suscribirá y le resultará más fácil defenderlas.

Las normas de la casa han de promover el mantenimiento de un ambiente agradable, evitando aquellos comportamientos y situaciones que puedan resultar conflictivas, tanto para los clientes como para el personal.

Pueden incluir consideraciones como las siguientes:

- 1 No servir bebidas alcohólicas a menores de edad (obligación para todos los locales)
- 2 Evitar servir bebidas alcohólicas a clientes que muestren claros síntomas de embriaguez.
- 3 Prohibir que los clientes saquen vasos y/o botellas al exterior del local.
- 4 Tratar de evitar, en la medida de lo posible, que los clientes que han consumido alcohol conduzcan, ofreciendo alternativas de transporte.
- 5 Evitar cualquier tipo de promoción de bebidas alcohólicas.
- 6 Promover el consumo de bebidas sin alcohol (ofertas, precios bajos, 2x1, etc.)
- 7 Promover el respeto hacia los demás como norma básica de convivencia, tanto dentro del local como fuera, deteniendo desde el inicio cualquier expresión de agresividad.

Anexo 4: Algunas técnicas de trabajo en grupo

Lluvia de ideas

Se trata de estimular al grupo para que exponga de manera corta y rápida sus ideas sobre una cuestión. El formador anotará esas ideas en la pizarra. Durante esta fase de la dinámica, es necesario evitar cualquier crítica, para no inhibir la creatividad de los participantes. Cuando se ha conseguido una participación alta y un número de aportaciones suficientes, se analizan en grupo una a una. De esta manera, se van rechazando las ideas menos válidas y se enfatiza sobre las más adecuadas.

Método de casos

El objetivo es promover el análisis de un problema y la toma de decisiones. Se presenta un caso (leyéndolo o con un soporte audiovisual); se dan unos minutos para reflexionar individualmente y, a continuación, se analiza la situación en grupo con la ayuda de unas preguntas-guía. Para finalizar, se intenta encontrar una solución adecuada entre todos los participantes.

Ensayo de conducta

Consiste en representar situaciones problemáticas de la vida real, con el objetivo de mejorar las habilidades necesarias para afrontarlas de manera adecuada. También es una técnica útil para ayudar a ponerse en el lugar del otro y comprender su punto de vista. Se empieza haciendo una descripción de la situación y se asignan los personajes a los participantes que colaboran. Es necesario que tanto los actores como los espectadores cooperen e intenten situarse mentalmente en la hipotética situación real. Una vez ha finalizado la representación, hay que agradecer la colaboración de todos y, muy especialmente, la de los actores. Para acabar, el formador y el resto del grupo han de valorar las conductas que han representado y hacer sugerencias para ayudar a mejorar la actuación.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Rodríguez-Martos Dauer, A; García Fuentes, C; Duran Vinyeta, A. (2004). «Evaluación de un programa piloto de formación en Dispensación responsable de bebidas alcohólicas». *Trastornos Adictivos*, 6(4),240-247.
- Wallin E. (2004). *Responsible Beverage Service. Effects of a Community Action Project*. Karolinska Institutet, Dep. Public Health Sciences, Division of Social Medicine, Stockholm, Sweden (tesis doctoral).
- Wallin E, Grinpenberg J, Andréasson S. (2002). «Too drunk for a beer? A study of overserving in Stockholm». *Addiction* 9, 901-907.
- Rodríguez-Martos A, Torralba L. (2002). «La reducción de daños relacionados con el alcohol desde una perspectiva municipal: la estrategia de Barcelona». *Trastornos Adictivos* 4,28-38.
- Gremi de Restauració de Barcelona i Departament de Comerç, Indústria i Turisme de la Generalitat de Catalunya. 2001-2002. *Captar i fidelitzar el client. Manuals del pla de modernització*. A: www.gremirestauro.com
- Health Promotion Unit, Department of Health of Ireland (2001). *Responsible Serving of Alcohol Manual*. Dublin: Department of Health of Ireland.
- Toomey TL, Wagenaar AC, Gehan JP, Kilian G, Murray DM, Perry CL. (2001). «Project ARM: alcohol risk management to prevent sales to underage and intoxicated patrons». *Health Education Behaviour* 28, 186-199.
- Alvira F. (2000). *Manual para la elaboración y evaluación de programas de prevención del abuso de drogas*. Madrid: Agencia Antidroga de la Comunidad de Madrid.
- Saltz RF, Stanghetta P. (1997). «A community-wide Responsible Beverage Service program in three communities: early findings». *Addiction* 92 (Supl 2): 237-249.
- Freixa, F. (1978). «Aspectos culturales y socioeconómicos del alcoholismo». A: Gassull, M.A. (director) *La enfermedad alcohólica*. Químicos Unidos, S.A.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
1. PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA.....	4
2. INFORMACIÓN SOBRE EL ALCOHOL	8
2.1. Tipos de bebidas alcohólicas y contenido de alcohol.....	8
2.2. Efectos del alcohol.....	10
2.3. El nivel de alcohol en sangre y la intoxicación etílica	11
2.4. Las bebidas alcohólicas en la legislación vigente	13
3. ESTRATEGIAS DE LA DISPENSACIÓN RESPONSABLE.....	15
3.1. Identificación de las señales de riesgo de posible consumo problemático..	16
3.2. Estrategias de actuación ante el consumo problemático.....	17
A. Discusión de casos	17
B. Entrenamiento en habilidades: Técnicas de asertividad	18
4. CIERRE DE LA SESIÓN	21
5. ANEXOS	22
Anexo 1: Conceptos básicos sobre el alcohol.....	22
Anexo 2: Conceptos básicos sobre prevención	23
Anexo 3: Consideraciones sobre las <i>normas de la casa</i>	23
Anexo 4: Algunas técnicas de trabajo en grupo.....	24
6. BIBLIOGRAFÍA	25

SI VAS DE COPAS...

CÁLCULO DEL CONSUMO DE ALCOHOL



BEBIDAS	Quinto Caña	Vaso o copa de vino Copa de cava	Bitter Jerez Manzanilla Vermut Oporto	Carajillo Chupito Licor de frutas	Cerveza mediana	Brandy Ron Anís Whisky Cubata	Vodka Tequila Aguardiente
UNIDADES	1	1	1	1	1'5	2	3

1 unidad = 10 gr.

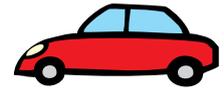
LÍMITE DEL CONSUMO MODERADO



HOMBRE: 21 unidades / semana



MUJER: 14 unidades / semana



CONDUCTOR: 0 unidades

Distribuidas durante la semana, de preferencia intercalando dos o tres días sin alcohol.
La bebida diaria no debería superar las 3 unidades para el hombre y las 2 unidades para la mujer.

ALCOHOL EN SANGRE UNA HORA DESPUÉS DE BEBER: EN AYUNAS / HABIENDO COMIDO

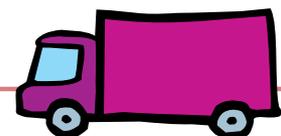
UNIDADES DE BEBIDA

PESO	1	2	3	4	5	6
 65 kg	0.30 / 0.20	0.55 / 0.35	0.80 / 0.50	1.10 / 0.85	1.40 / 0.95	1.60 / 1.20
70 kg	0.25 / 0.15	0.50 / 0.30	0.75 / 0.45	1.00 / 0.80	1.30 / 0.90	1.50 / 1.10
75 kg	0.25 / 0.15	0.45 / 0.25	0.75 / 0.40	0.90 / 0.75	1.20 / 0.85	1.50 / 1.00
80 kg	0.20 / 0.10	0.40 / 0.20	0.65 / 0.40	0.85 / 0.70	1.10 / 0.80	1.30 / 0.90
 55 kg	0.40 / 0.30	0.75 / 0.55	1.20 / 0.85	1.50 / 1.00	1.80 / 1.40	2.20 / 1.60
60 kg	0.35 / 0.25	0.70 / 0.50	1.10 / 0.80	1.40 / 0.95	1.70 / 1.30	2.00 / 1.50
65 kg	0.35 / 0.25	0.65 / 0.45	1.00 / 0.75	1.30 / 0.90	1.60 / 1.20	1.90 / 1.40
70 kg	0.30 / 0.20	0.60 / 0.40	0.90 / 0.70	1.20 / 0.85	1.40 / 1.10	1.70 / 1.30



CONDUCTORES EN GENERAL

aire espirado: 0,25 mg/l - sangre: 0,50 g/l

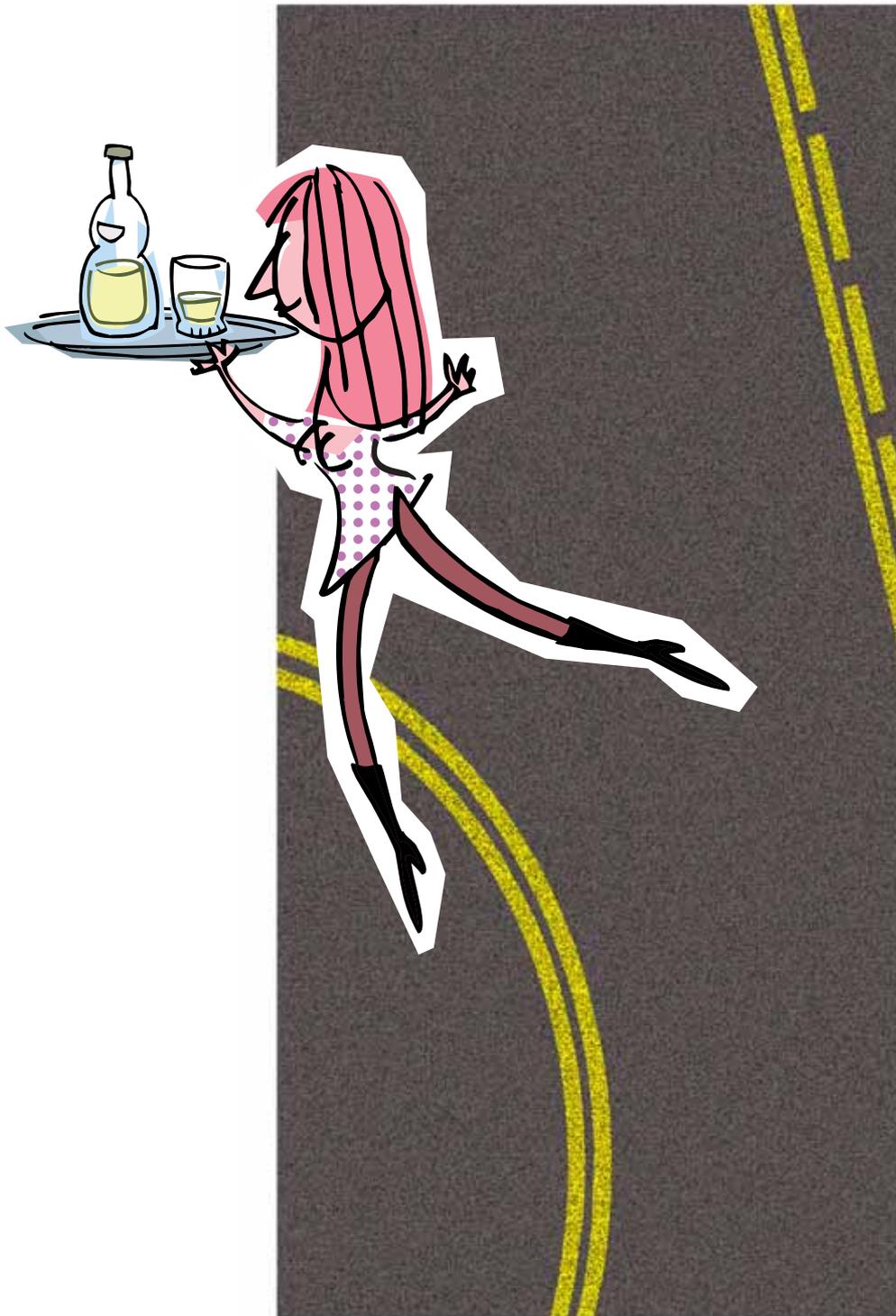


TASAS LEGALES DE ALCOHOLEMIA

CONDUCTORES PROFESIONALES Y NOVELES

aire espirado: 0,15 mg/l - sangre: 0,30 g/l

...NO CONDUZCAS



Es un programa de:

C S B Consorci Sanitari
de Barcelona

 **Agència de
Salut Pública**

Ajuntament  de Barcelona

Pla d'Acció sobre Drogues

Guía

En convenio con:

 **PDS**
PROMOCIÓ I DESENVOLUPAMENT SOCIAL

Con la financiación de:

 **MINISTERIO
DE SANIDAD
Y CONSUMO**
SECRETARÍA GENERAL
DE SANIDAD
DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO PARA
EL PLAN NACIONAL
SOBRE DROGAS

Con la colaboración de:

 **ESCOLA
D'HOTELERIA I TURISME**
**ESCOLA UNIVERSITÀRIA
D'HOTELERIA I TURISME**
Centre adscrit a la Universitat de Barcelona