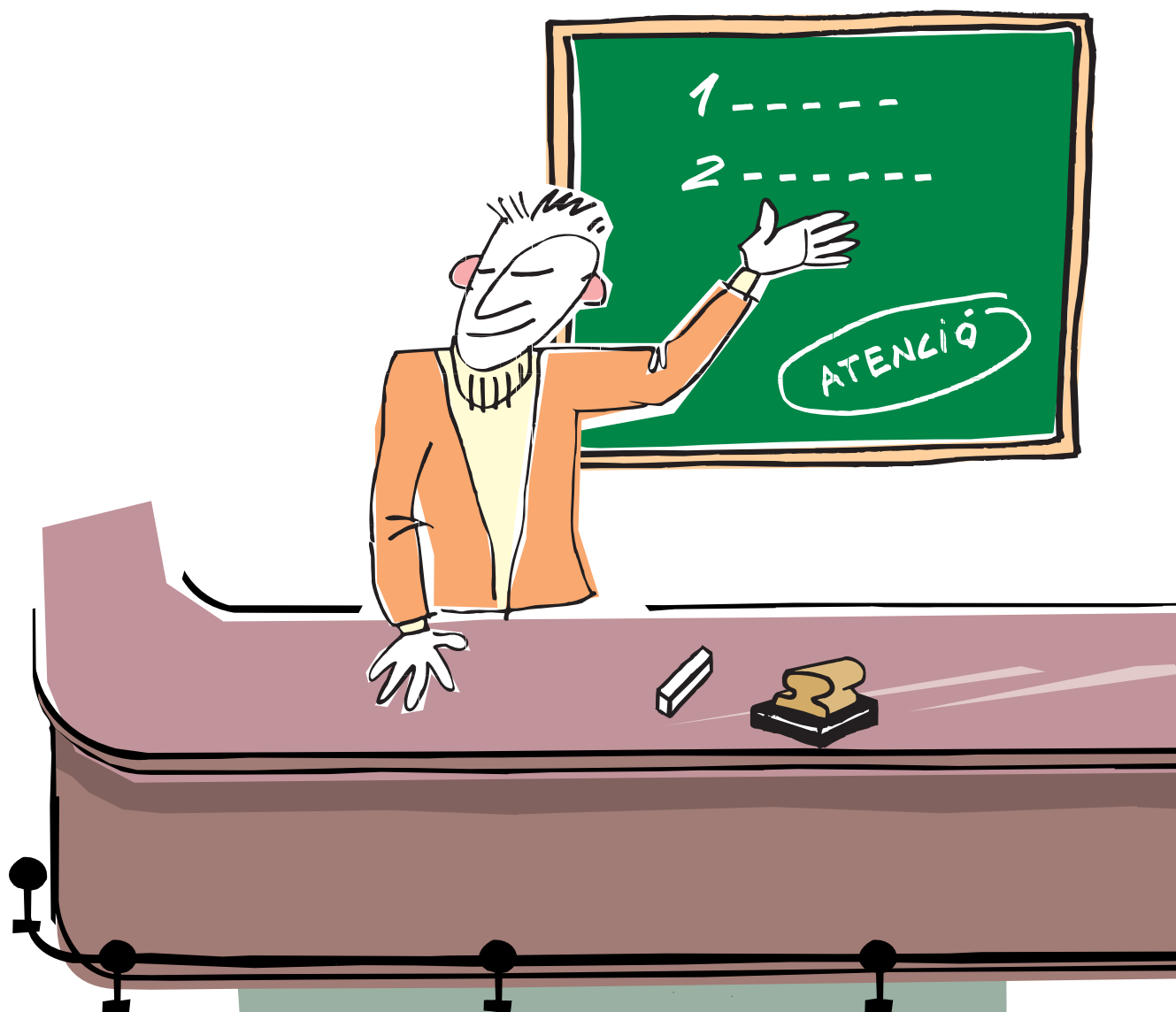




Dispensació responsable de begudes alcohòliques

Guia per al formador



Direcció tècnica

Alícia Rodríguez-Martos Dauer

Autors

Concha García Fuentes

Antoni Duran i Vinyeta

Jaume Larriba i Montull

Lluc Acero i Martínez

Edita: Agència de Salut Pública

Disseny i il·lustracions: E. Bosch

INTRODUCCIÓ

Per dispensació responsable de begudes alcohòliques s'entén la política adoptada per un local per tal de disminuir el risc de problemes relacionats amb el consum d'alcohol dels seus clients. Aquesta política inclou l'adopció de *normes de la casa* i estratègies per a la dissuasió de consums problemàtics i intervenció en situacions de conflicte.

Els programes de dispensació responsable són una estratègia d'intervenció selectiva orientada principalment a:

- Impedir l'accés a l'alcohol als menors d'edat.
- Refusar servir alcohol a clients intoxicats.
- Evitar la conducció sota els efectes de l'alcohol.

Aquest programa sobre Dispensació Responsable de Begudes Alcohòliques (DRA) de l'Agència de Salut Pública de Barcelona ha estat dissenyat a partir de experiències prèvies realitzades en altres països, sobretot de l'àmbit anglosaxó, tenint en compte l'adaptació a la nostra realitat sociocultural.

Per a la seva adaptació, es va dur a terme un estudi exploratori en el nostre context, per tal d'analitzar els problemes més habituals relacionats amb el consum d'alcohol i, algunes de les estratègies més freqüentment per resoldre'ls, en la que hi varen participar tècnics en salut i prevenció de les drogodependències, amb la col·laboració d'un grup d'experts del sector de l'oci i la restauració i l'administració local. El material es va provar amb una sèrie d'aplicacions preliminars entre els alumnes de l'Escola d'Hosteleria i Turisme, adscrita a la Universitat de Barcelona (CETT-UB) per tal d'adequar els continguts del programa.

L'aplicació pilot del programa entre profesionas del sector ha mostrat la seva capacitat per produir canvis importants en els participants, tant a nivell cognitiu com conductual, reduint el repertori i la freqüència de conductes inadequades i augmentant les conductes adequades en relació als objectius del programa.

Aquests resultats estan en consonància amb els obtinguts en altres estudis (Wallin et. al, 2003; Wagenaar, 2000) que indiquen que els programes de formació en DRA poden millorar les habilitats de servei dels cambrers i contribuir a disminuir els riscos associats al consum d'alcohol (agressions, accidents de trànsit, etc.).

La guia que us presentem va adreçada als professionals del sector de la restauració que desitgin implementar aquest programa al seu territori i proposa una metodologia de treball que facilita la implementació del taller de formació en la dispensació responsable de begudes alcohòliques.

Aquesta proposta de formació va adreçada a treballadors i propietaris d'establiments de restauració i gira al voltant de tres components bàsics:

- Actituds envers la responsabilitat de l'establiment en la prevenció de problemes relacionats amb el consum d'alcohol.
- Coneixements sobre els efectes, la legislació, etc. relacionats amb l'alcohol.
- Habilitats per reconèixer intoxicacions, per refusar servir i per evitar conflictes.

El present programa de formació proposa un mòdul presencial de cinc hores de duració, i compta amb el suport d'un joc de 36 diapositives, un vídeo didàctic per treballar situacions practiques i un fullet per lliurar als participants.

1. PRESENTACIÓ DEL PROGRAMA

Objectiu

Emmarcar el programa de Dispensació Responsable de Begudes Alcohòliques dintre de les estratègies de prevenció de l'abús d'alcohol i de reducció de danys en l'àmbit comunitari.

Metodologia

Després d'una breu presentació per part del monitor, s'endega un debat sobre el paper del sector de la restauració en la prevenció dels problemes associats al consum abusiu de begudes alcohòliques.

Continguts

- El rol del professional de la restauració com a responsable de la qualitat del seu establiment.
- El paper del sector de la restauració dins la comunitat.
- Avantatges del servei responsable de begudes.

Presentació del programa

La prevenció dels problemes associats al consum d'alcohol i altres drogues es pot dur a terme des de diferents àmbits de la **comunitat** (escola, família, serveis de salut, guàrdia urbana, centres juvenils, etc.).

L'objectiu d'aquest taller és oferir formació als professionals de la restauració a fi que els permeti augmentar la qualitat del servei al seu establiment en relació amb els productes (característiques de les begudes alcohòliques), amb l'atenció al client (habilitats socials) i l'entorn (reducció de conflictes amb la comunitat), de manera que es reconegui la seva labor com a agents de prevenció pel que fa als problemes associats al consum abusiu d'alcohol.



En aquest taller es tracten els següents temes:

- Primer, informació bàsica rellevant sobre l'alcohol:
 - Efectes.
 - Contingut d'alcohol de les begudes.
 - Tòpics.
 - Legislació.

- Segon, habilitats socials i personals per a la prevenció de riscos:
 - Per a què? Per reduir les problemàtiques associades al consum d'alcohol, especialment les agudes: accidents, agressions, vandalisme, etc.
 - Quan? Al detectar senyals de possibles problemes.
 - Què? Estratègies del servei responsable.
 - Com? Mitjançant l'assaig de conducta i l'observació de models.

Debat en grup


Un cop el formador ha presentat el programa, es demana al grup la seva opinió sobre el que representa el sector de la restauració a la nostra societat (vegeu annex 2)

Després el formador pot plantejar les preguntes que se suggereixen a continuació. Cadascuna d'elles va seguida d'un breu comentari que pot ajudar-lo a orientar el debat cap als temes a tractar.

Amb quina mena de problemes relacionats amb l'abús d'alcohol us trobeu amb més freqüència al vostre establiment?

Cal orientar el debat cap a les conductes de risc que són objectiu d'intervenció del programa:

- El consum d'alcohol per part dels menors.
- La dispensació d'alcohol a clients intoxicats.
- La conducció sota els efectes de l'alcohol.

L'alcohol és una substància tòxica que deprimeix el sistema nerviós	A les begudes alcohòliques se'ls atribueix una funció gastronòmica i de sociabilitat
<ul style="list-style-type: none"> • Les primeres copes produeixen falsa eufòria i conducta desinhibida • A mesura que es beu progressa el descontrol de la conducta (descoordinació de moviments, alentiment reflexes, somnolència...) • La intoxicació greu pot derivar en coma etílic, que pot ser mortal 	<ul style="list-style-type: none"> • Estan presents en activitats diverses (repcions, reunions, celebracions...) • Formen part de l'oferta habitual dels locals de restauració i oci
<p>2 Dispensació responsable de begudes alcohòliques </p>	

Què vol dir dispensació responsable?

Vol dir que el cambrer apliqui el seu sentit de la responsabilitat al dispensar begudes alcohòliques, pels riscos que es poden derivar del seu abús. També és important valorar que un establiment no està aïllat, sinó dins d'un entorn determinat (per exemple, urbà) i que la conducta dels clients d'un local pot repercutir en el clima de la comunitat.

El servei responsable de begudes alcohòliques beneficia la comunitat i això repercuteix de forma positiva en la qualitat de l'establiment, millora la satisfacció dels clients i afavoreix la relació entre l'establiment i el veïnat.

Trobar un balanç

entre

- els aspectes convivencials, lúdics i econòmics i
- la prevenció dels riscos i danys associats al consum abusiu d'alcohol

interessa

- a institucions de salut pública i
- al sector de l'oci i la restauració

3 Dispensació responsable de begudes alcohòliques /+B

Programes de dispensació responsable

L'Agència de Salut Pública ha elaborat aquest programa inspirant-se en el desenvolupat

Health Promotion Unit Department of Health d'Irlanda

Països amb cursos des de fa anys a les escoles d'hotelleria obtenen una

AVALUACIÓ MOLT SATISFACTÒRIA

4 Dispensació responsable de begudes alcohòliques /+B

Avaluació de programes en altres països (Suècia, EUA)

1. Reducció accidentalitat
 - en joves (18-20 anys) d'un sol vehicle i de matinada (entre 11-23%)
2. Reducció del nivell d'alcoholèmia dels clients
3. El personal format fa més intervencions
 - preventives (sol·licitud carnet, demora servei,...) a clients intoxicats. Del 5% al 55%

El benefici es manté 4 anys després del curs

5 Dispensació responsable de begudes alcohòliques /+B

Podeu, els cambrers, fer alguna cosa per prevenir els problemes relacionats amb l'abús d'alcohol?

Els cambrers donen una atenció personal als clients, i, d'alguna manera, ja acostumen a fer intervencions que poden definir-se com a servei responsable.

Es pot demanar al grup que expliqui coses que ja fan per mantenir un bon ambient al local, per donar un cop de mà a algú que s'està passant amb el seu consum, etc. Es tracta doncs, de donar suport i reconeixement a aquesta tasca que duen a terme.

Beneficiaris

- **Empresari.** Permet desenvolupar estratègies que minimitzin els efectes negatius del consum d'alcohol dels seus clients
- **Personal.** Coneix més bé allò que ven i està més capacitat per ajudar un client perquè no es passi
- **Clients.** Valoren un local amb ambient agradable:
 - No agrada trobar-se amb baralles i situacions produïdes pel consum excessiu d'alcohol
 - El bevedor voldrà tornar on hi ha personal que pot ajudar-lo si té alguna dificultat

6 Dispensació responsable de begudes alcohòliques /+B

Objectius

- Donar informació (teoria) i l'entrenament (pràctica) necessaris per assolir habilitats que permetin actuar abans que sorgeixin els problemes
- **Objectius:**
 - **Impedir** el consum d'alcohol dels menors
 - **Refusar** seguir dispensant alcohol a clients intoxicats
 - **Evitar** la conducció sota els efectes de l'alcohol

7 Dispensació responsable de begudes alcohòliques /+B

Penseu que la DRA pot interferir en els objectius econòmics d'un local?

Es presenta el servei responsable de begudes alcohòliques com una opció rendible per a la comunitat i per a l'empresari: s'eviten danys materials i situacions d'emergència, els clients estan més satisfets en un ambient agradable, el local manté una bona reputació, els treballadors es troben amb menys situacions estressants i es manté un bon ambient.

Dispensació responsable: un negoci rendible

- el local té una millor reputació
- els clients estan més contents en un clima agradable fins el final
- s'eviten danys materials i situacions d'emergència social i/o sanitària
(la persona embriagada pot causar lesions a altres o fer-se mal a si mateixa i la imatge del local no en surt ben parada)

8 Dispensació responsable de begudes alcohòliques 

2. INFORMACIÓ SOBRE L'ALCOHOL

Objectiu

Oferir informació rellevant sobre aspectes relacionats amb les begudes alcohòliques i els seus efectes.

Metodologia

Es contrasten les creences "populars" que els participants tenen sobre l'alcohol (efectes, graduació de les begudes alcohòliques, legislació, etc.) amb els coneixements científics actuals de què disposem.

Continguts

- Conceptes bàsics.
- Tipus i contingut d'etanol de les diferents begudes alcohòliques.
- L'alcohol en l'organisme i la conducta: efectes immediats i a llarg termini.
- Els nivells d'alcohol en sang i la intoxicació etílica.
- El consum abusiu de begudes alcohòliques i les seves repercussions.
- Les begudes alcohòliques en la legislació vigent.

2.1. Tipus de begudes alcohòliques i contingut d'alcohol

Objectius

- Oferir informació general sobre els diferents tipus de begudes alcohòliques.
- Oferir informació general sobre el contingut d'alcohol aproximat de diferents begudes alcohòliques.

Metodologia

Partint dels seus coneixements com a professionals, el grup exposa els diferents tipus de begudes alcohòliques.

Càlcul del contingut d'alcohol en diferents begudes.

Continguts

- Begudes fermentades i destil·lades.
- Graduació i percentatge d'alcohol.
- Concepte d'unitat estàndard de beguda.

Desenvolupament de l'activitat

Demana al grup quines diferències hi ha entre les begudes fermentades i destil·lades. El formador clarificarà els possibles dubtes:

Les begudes fermentades són el producte de l'acció enzimàtica de microorganismes (fongs) sobre els sucres de cereals o fruites.

Les begudes destil·lades s'obtenen aprofitant que l'alcohol vaporitza a menys temperatura que l'aigua, el que permet separar-los per produir, a partir de begudes fermentades, begudes de major graduació (la majoria superen els 20°).

Històricament, les begudes destil·lades eren de consum minoritari. A causa del procés d'industrialització de la destil·lació ("pseudoenvelliment" electrònic, colorants i aromatitzants sintètics, etc.) es massifica la producció i augmenta de forma considerable l'oferta de productes i el seu consum.

**Begudes alcohòliques:
quantitat d'alcohol**

- Totes les begudes alcohòliques contenen alcohol en major o menor concentració
- Qui en serveix ha de conèixer aquesta informació

El volum d'alcohol de les begudes es denomina graduació

Una botella de vi de 12° conté un 12% d'alcohol pur

9 Dispensació responsable de begudes alcohòliques

**Begudes alcohòliques:
quantitat d'alcohol**

Segons el procés d'elaboració tenim:

- **BEGUDES FERMENTADES**
 - Concentració baixa o mitjana
Vi, Cervesa, Sidra, Cava
- **BEGUDES DESTIL·LADES**
 - Concentració elevada (en general, més de 20°)
Brandí, Rom, Whisky, Ginebra, Licors, Aiguardents

10 Dispensació responsable de begudes alcohòliques

Després es calcula el contingut d'alcohol d'un combinat i d'una "canya" de cervesa:

$$\text{Grams d'etanol} = \frac{\text{volum (ml o cc)} \times \text{graduació} \times \text{densitat (0,8)}}{100}$$

- "Canya" de cervesa:

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

- Combinat

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

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

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

Comentar que les begudes de baixa graduació no estan exemptes de risc. Una cervesa no és pas un refresc.

Per facilitar els càlculs s'utilitza la unitat de beguda estàndard (UBE).

Equival a 10 grams d'alcohol pur: 1 canya de cervesa (250 ml) o 1 got de vi (100 ml) o 1 copa de cava (100 ml) o 1/2 copa de licor (30 ml).

Aquesta quantitat no és exacta, hi ha variacions de graduació i volum, però serveix com a xifra de referència.

**Begudes alcohòliques:
quantitat d'alcohol**

La unitat estàndard de beguda espanyola equival a 10 grams d'alcohol pur

Aquesta quantitat és la que es troba a:

- 1 cervesa
- 1 got de vi / 1 copa de cava
- 1/2 copa de licor

Aquesta quantitat no és exacta, però:

- serveix com a xifra de referència
- ens facilita els càlculs

11 Dispensació responsable de begudes alcohòliques

2.2. Efectes de l'alcohol

Objectiu

Oferir informació contrastada sobre els efectes de l'alcohol a curt i llarg termini.

Metodologia

Debat sobre la veracitat dels tòpics culturals sobre l'alcohol contrastant-los amb els coneixements científics sobre el tema.

Continguts

- Efectes a curt termini i conductes de risc (accidents de trànsit, violència, etc.).
- Efectes a llarg termini i les seves repercussions (malalties, dependència, etc.).

Desenvolupament de l'activitat

Preguntar al grup si pensen que el consum d'alcohol pot aportar beneficis per a la salut i quins serien. Això proporcionarà un llistat de falsos tòpics sobre l'alcohol que es contrastaran amb els coneixements científics de què es disposa.

- **Com a aliment:** l'alcohol no té cap valor energètic, ni nutritiu. Aquestes calories es cremen ràpidament, per això s'anomenen calories buides.
- **Per escalfar el cos:** l'alcohol dilata els vasos sanguinis perifèrics, el que fa que la pell s'escalfi i es perdi calor interior.
- **Per estimular la gana:** la sensació de gana es deu a l'efecte irritatiu de l'alcohol sobre la mucosa gàstrica.
- **Bo per al cor:** tot i que la investigació indica que l'alcohol pot reduir el risc de trombosi coronària, aquests efectes només es posen de manifest amb quantitats molt petites (mig got de vi al dia) i en persones grans. Per als joves, no hi ha cap benefici de beure.
- **Estimulant sexual:** desinhibeix però en realitat interfereix en el desenvolupament de la relació sexual (impotència a dosis elevades). Sota els efectes de l'alcohol s'obliden precaucions importants (risc de contraure infeccions de transmissió sexual, d'embaràs, etc.).
- **Com a estimulants (per animar-se, per passar-s'ho bé):** a causa dels seus efectes sobre el sistema nerviós, l'alcohol contribueix a reduir inicialment les inhibicions fent que a algunes persones els resulti molt més fàcil relacionar-se. En dosis elevades, però, l'alcohol incrementa la probabilitat de manifestar conductes descontrolades i agressives.

Efectes de l'alcohol

L'alcohol pot ocasionar danys físics, mentals i perjudicis socials. Tot depèn de:
 la quantitat la freqüència les circumstàncies

- Limit del consum prudent diari:
 Home: 3 consumicions / Dona: 2 consumicions
 Preferentment intercalant algun dia sense
- Consum màxim setmanal:
 Home: 21 consumicions / Dona: 14 consumicions
 No prendre mai 5 begudes alcohòliques o més en una mateixa tongada

12
Dispensació responsable de begudes alcohòliques

**Efectes de l'alcohol:
 efectes immediats**

Depenen de la dosi

Petites concentracions d'alcohol produeixen:

- pèrdua d'inhibicions (conducta més atrevida)
- menor rendiment en tasques complexes (conducció)
- falsa seguretat que explica imprudències i conseqüències nefastes

Una persona està embriagada quan la intoxicació és visible i afecta:

- la capacitat de comprensió
- la conducta

13
Dispensació responsable de begudes alcohòliques

Efectes de l'alcohol: factors que influeixen

- **EDAT**
L'alcohol és més nociu per al cervell immadur
- **PES**
Afecta més a persones amb menys massa corporal
- **SEXE**
Les dones el toleren menys que els homes
- **QUANTITAT I RAPIDESA INGESTA**
A més alcohol en menys temps, major intoxicació
- **MENJAR**
Amb l'estómac ple (millor grasses), l'alcohol s'absorbeix més lentament

14 Dispensació responsable de begudes alcohòliques 

Efectes de l'alcohol: factors que influeixen

- **BEGUDES CARBÒNIQUES**
Combinar-les amb alcohol accelera la intoxicació
- **ESTAT DE SALUT**
Malalties, cansament i estrès fan la persona més vulnerable a l'alcohol
- **MEDICACIÓ**
Moltes sumen els seus efectes als de l'alcohol (toxicitat, disminució rendiment, somnolència)
- **ALTRES DROGUES**
Més toxicitat

15 Dispensació responsable de begudes alcohòliques 

Efectes de l'alcohol: efectes a llarg termini


Els bevedors excessius habituals poden patir diverses malalties i problemes de salut...

física

- estómac (gastritis, úlcera duodenal)
- fetge (cirrosi hepàtica)
- hipertensió arterial
- cardiopaties...

mental

- dependència alcohòlica
- trastorns psiquiàtrics diversos

16 Dispensació responsable de begudes alcohòliques 

Efectes de l'alcohol: efectes a llarg termini

Dependència alcohòlica:

- *No es pot controlar el consum, tot i que s'intenti*

Pot acompanyar-se de


- **Tolerància.** Necessitat d'augmentar la dosi per obtenir els mateixos efectes
- **Síndrome d'abstinència** (ansietat, tremolors, insomni, náusees, taquicàrdia i hipertensió)
Pot desembocar en delirium tremens

17 Dispensació responsable de begudes alcohòliques 

Efectes de l'alcohol: dades estadístiques

- L'any 2000 el 41,2% dels conductors i el 39,2% dels vianants morts en **accidents de trànsit** a Espanya tenien alcoholèmia positiva
- Més del 50% de les **agressions i conductes violentes** són atribuïbles a l'alcohol
- Entre el 20 i el 30% de lesions per **accidents diversos** (trànsit, caigudes, a l'aigua, amb foc) s'imputen a l'alcohol

La intoxicació aguda es relaciona sobretot amb accidents i conductes violentes

18 Dispensació responsable de begudes alcohòliques 

2.3. El nivell d'alcohol en sang i la intoxicació etílica

Objectiu

Comprendre el concepte d'alcoholèmia i el metabolisme de l'alcohol.

Metodologia

Prenent com a punt de partida el càlcul d'alcoholèmia d'un subjecte imaginari, es treballen els diferents continguts.

Continguts

- Equivalència entre nombre de consumicions, grau d'alcoholèmia i conducció de vehicles i altres efectes sobre el comportament.

- Conceptes de tolerància i dependència.
- Anàlisi de falses estratègies per eliminar l'alcohol de l'organisme.
- Absorció i eliminació de l'alcohol.

(Per aclarir aquests conceptes consulteu l'annex 1)

Desenvolupament de l'activitat

Es pren com a exemple un cas imaginari: un home de setanta quilos que ha pres tres cerveses mitjanes sense haver menjat res.

$$\text{Grau d'alcoholèmia} = \frac{\text{grams d'alcohol pur que ha begut}}{\text{Pes (Kg)} \times \text{taxa d'absorció}^*}$$


*Taxa d'absorció = 0,7 per a homes i 0,6 per a dones


El grau d'alcoholèmia de l'exemple seria de 0,81 grams d'etanol / litre de sang a la mitja hora de la ingestió.

Després es pot preguntar al grup: *Amb aquest grau d'alcoholèmia, tothom sentiria els mateixos efectes? Per què hi ha persones que són més "sensibles" a l'alcohol que d'altres? Què significa "aguantar" més o menys l'alcohol? A partir de les respostes, cal explicar els conceptes de tolerància i dependència, els efectes de l'alcohol segons el grau d'alcoholèmia i com l'organisme elimina l'alcohol.*

Alcoholèmia	
<p>Definició: Quantitat d'alcohol a la sang després d'haver ingerit begudes alcohòliques</p>	
<p>Mesura: Grams per litre. Directament a la sang i indirectament a través de l'aire exhalat (0,25 mg/l en aire exhalat = 0,50 g/l en sang)</p>	
<p>El nivell d'alcoholèmia després de beure:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Puja durant la primera hora (30-90') • S'assoleix més o menys ràpid segons s'estigui o no en dejú • Pot trigar-se 60 minuts a sentir l'efecte del que s'ha begut • Si s'agafa el cobxe just després de beure, encara està pujant 	
19	Dispensació responsable de begudes alcohòliques 

Efectes de l'alcohol: dependent de la taxa d'alcoholèmia	
Taxa en sang	Efectes fisiològics
0,5 g/l	Eufòria, sobrevaloració facultats, disminució reflexos
1 g/l	Dificultats per parlar i coordinar moviments
1,5 g/l	Embraguesa. Pèrdua de control de les facultats superiors
2 g/l	Descoordinació de la parla i de la marxa. Visió doble
3 g/l	Estat d'apatia i somnolència
4 g/l	Coma
5 g/l	Mort per aturada dels centres respiratori i vasomotor
20	Dispensació responsable de begudes alcohòliques 

Alcoholèmia	
<p>D'acord amb la legislació espanyola, la taxa màxima d'alcoholèmia per conduir vehicles és:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • 0,5 g/l per als conductors en general • 0,3 g/l per conductors novells (2 primers anys de carnet) i els professionals 	
21	Dispensació responsable de begudes alcohòliques 

Alcoholèmia	
<p>Grau d'alcoholèmia de 0,3 g/l</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disminueix l'atenció i els reflexes • Falsa interpretació de distàncies i de velocitat • El risc d'accident es multiplica per dos <p>UNA consumició és suficient per produir-lo en un adult de pes mitjà</p>	
22	Dispensació responsable de begudes alcohòliques 

Alcoholèmia	Com treure's l'alcohol de sobre
<p>Grau d'alcoholèmia de 0,5 g/l</p> <ul style="list-style-type: none"> • Augmenta el temps de reacció i la distància de frenada augmenta un 10% • Apareix somnolència • El risc d'accident es multiplica per tres <p>DUES consumicions són suficients per assolir-lo en un adult de pes mitjà</p>	<p>Res no ajuda a eliminar l'alcohol si no deixem passar el temps</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falses estratègies: café carregat, provocar el vòmit, prendre aire, prendre un estimulant o aspirina • La velocitat aproximada d'eliminació de l'alcohol és d'1 hora per beguda estàndard • Si es continua consumint, l'alcoholèmia torna a pujar abans d'eliminar l'alcohol anterior • Per tornar a funcionar amb normalitat després d'unes quantes copes cal esperar al menys tantes hores com el nombre de begudes consumides, calculant dues hores per a la darrera consumició
<p>23 Dispensació responsable de begudes alcohòliques </p>	<p>24 Dispensació responsable de begudes alcohòliques </p>

2.4. Les begudes alcohòliques en la legislació vigent

Objectiu

Oferir informació rellevant sobre la legislació vigent tant pel que fa a la venda i dispensació de begudes alcohòliques com pel que fa als nivells d'alcoholèmia permesos per a la conducció de vehicles.

Metodologia

Es facilita un llistat amb diferents supòsits i el grup, orientat pel monitor, decideix quins estan dins de la legalitat i quins no.

S'ha de tenir en compte que aquesta activitat es basa en la legislació catalana vigent (darrera modificació: març 2005). Cal adaptar els exemples a la legislació vigent en altres comunitats autònomes i, també, fer les actualitzacions necessàries davant les possibles modificacions de la llei en el futur.

Continguts

- Venda i dispensació de begudes alcohòliques a menors.
- Venda i dispensació de begudes alcohòliques en diferents àmbits.
- Oferta gratuïta.
- Responsabilitats penals i responsabilitats ètiques.

Desenvolupament de l'activitat

Es presenten al grup alguns supòsits per tal que decideixin si estan o no dins la legalitat:

- No es poden vendre ni consumir begudes alcohòliques en les àrees de servei i descans de les autopistes.
 - Es poden vendre i consumir begudes de menys de vint graus entre les 8 i les 24 hores.
- No es poden vendre ni consumir begudes alcohòliques a la via pública.
 - A la via pública la venda i consum d'alcohol depèn de les ordenances municipals; el lloc ha d'estar degudament autoritzat: per exemple, les terrasses de bars i restaurants.
- Està prohibida la venda i dispensació de begudes alcohòliques de més de 23 graus als menors de 18 anys entre mitjanit i les 6 de la matinada.
 - No es pot vendre ni dispensar cap mena de beguda alcohòlica en cap circumstància als menors d'edat.

- Està prohibida la promoció de begudes alcohòliques realitzada mitjançant concursos o consum incontrolat, així com la promoció dels establiments en què es realitzin aquestes activitats.
 - Cert, això pot implicar la no legalitat de les ofertes 2X1.

Tancar el debat demanant reflexions sobre responsabilitats ètiques. Orientar cap a la presa de consciència que s'està dispensant una substància psicoactiva.

Marc legal vigent

La legislació catalana prohibeix:

1. La venda i dispensació de begudes alcohòliques als menors de 18 anys
2. La venda i el consum de begudes alcohòliques de 20º o més als centres esportius a càrrec de l'Administració
3. El consum de begudes alcohòliques a locals i centres per infants i joves
4. L'oferta gratuïta de begudes alcohòliques mitjançant concursos o promocions diverses
5. La venda i dispensació de begudes alcohòliques entre les 0-8 hores a les àrees de descans i servei i benzineres, i la dispensació de begudes de més de 20º en aquest lloc a qualsevol hora

25 **Dispensació responsable de begudes alcohòliques**

3. ESTRATÈGIES DE LA DISPENSACIÓ RESPONSABLE

Objectius

- Motivar la presa de consciència de la importància del rol del professional de la restauració per contribuir a minimitzar les conseqüències negatives del consum de begudes alcohòliques.
- Saber identificar adequadament situacions problemàtiques al voltant del consum d'alcohol.
- Conèixer i saber aplicar tècniques per dispensar begudes alcohòliques de forma més responsable i eficient.

Metodologia

S'utilitzen tècniques de pluja d'idees, discussió de casos i assaig de conducta per tal que els mateixos participants assoleixin els objectius proposats.

Continguts

- 3.1 Identificació de senyals de consum problemàtic.
- 3.2 Estratègies d'actuació davant del consum problemàtic.
- 3.3 Entrenament en habilitats: tècniques d'assertivitat.

Estratègies que ajuden a prevenir les conductes de risc del client	Estratègies per prevenir problemes amb el consum d'alcohol dels clients
<p>La direcció del local ha de promoure un entorn de consum de baix risc:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prevenir la embriaguesa ▪ Treballar per obtenir la col·laboració del personal <p>• EL NEGOCI RUTLLA</p> <p>Local agradable, la gent fa tertúlia, es consumeix amb tranquil·litat, l'ambient és relaxat per a tothom</p> <p>• ELS CLIENTS S'ESPANTEN</p> <p>Les persones que beuen massa criden, es tornen agressives i es barallen. Poden molestar als altres, assetjar sexualment, vomitar, etc.</p> <p>26 Dispensació responsable de begudes alcohòliques /+B</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adoptar normes de la casa a l'hora de servir begudes alcohòliques • Entrenar el personal • Adoptar una estratègia per prevenir la intoxicació • Detectar l'embriaguesa a temps • Disposar de mesures per prevenir la violència • Adoptar una estratègia per evitar servir a els menors • Pensar alguna alternativa de transport pels clients en situació de risc <p>27 Dispensació responsable de begudes alcohòliques /+B</p>

Estratègies que ajuden a prevenir les conductes de risc del client

Les normes de la casa poden incloure:

- No servir alcohol a menors
- Fomentar la moderació
- No deixar treure gots i ampolles a fora del local
- Fer el possible perquè el client no condueixi sota els efectes de l'alcohol
 - Les normes han de estar escrites
 - El propietari ha de ser un model per als empleats
 - Als clients els agrada saber que hi ha normes ètiques a més de les disposicions legals

28 Dispensació responsable de begudes alcohòliques /+B

3.1. Identificació dels senyals de possible consum problemàtic

Objectiu

Saber identificar adequadament situacions problemàtiques al voltant del consum d'alcohol.

Metodologia

A partir de la tècnica de la pluja d'idees, s'exposen possibles situacions de risc que posteriorment s'analitzen.

Continguts

- Menors d'edat.
- Actituds i conductes de les persones intoxicades.
- Conducció sota els efectes de l'alcohol.

Desenvolupament de l'activitat



Es demana al grup si mentre estan treballant els resulta fàcil o difícil adonar-se que algú pot estar-se passant amb les copes.





Els cambrers acostumen a identificar els bevedors excessius amb molta facilitat, encara que el local estigui ple. Proposar al grup que facin una pluja d'idees sobre situacions de risc en referència al consum d'alcohol.

Per exemple:

- Menors d'edat.
- Persones que conduiran.
- Bevedor solitari/a que repeteix copes en un breu interval de temps.
- Grup que s'engresca a fer rondes.
- Gent que fa del seu consum el més important.
- Gent que porta molta estona bevent.
- Gent que sembla intoxicada: parla en un to de veu alt, crida, parla amb dificultat, utilitza un llenguatge reiteratiu, entra en polèmica, parla amb desconeguts de forma invasiva (temes confidencials, s'apropa massa,...), es mostra malbaratador (generós en excés, convida a copes a tothom), crida l'atenció del professional i dels altres clients, és maldestre (li cauen les coses, es mou amb dificultat, no coordina els moviments...), té canvis sobtats d'humor (riu exageradament i, després, gairebé plora, etc.).

Tot recollint aquestes idees el formador fa notar com estan relacionades amb el que s'ha vist anteriorment sobre els efectes de l'alcohol. A continuació, es repassen els conceptes que s'indiquen en les següents diapositives.

Coses que cal saber	Coses que cal saber
<p>1. Reconèixer conductes de risc:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bevedor/a solitari/ària que repeteix una consumició forta en un breu interval de temps ▪ Grup d'amics que s'engresquen a fer rondes ▪ Joves que fan del seu consum el més important ▪ Persona que porta molta estona bevent o que acaba d'entrar al local però sembla intoxicat 	<p>2. Estratègies per prevenir la intoxicació:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servir menjars, llevat d'aliments salats (més set) ▪ Evitar promocions de begudes alcohòliques (2 x 1, barra lliure, beu tot el que puguis aguantar) ▪ Promoure begudes sense alcohol o de contingut baix (inferior a l'1%). Promoció de preus... ▪ Procurar que els clients tinguin lloc per deixar el got: amb la copa a la mà es beu més ràpid ▪ Acostar-se en privat al bevedor excessiu (sense tocar ni violentar). Oferir-li una beguda sense alcohol tot intercanviant algunes paraules (potser necessita ajut o el consell d'espaiar les begudes amb alcohol)
<p>29 Dispensació responsable de begudes alcohòliques </p>	<p>30 Dispensació responsable de begudes alcohòliques </p>

<p style="text-align: center;">Coses que cal saber</p> <p>3. Detecció precoç de l'embriaguesa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desinhibició. Xerra més, riu, crida ▪ Excitació. Es pot tornar agressiu, dificultats per parlar. Pot beure més de pressa ▪ Descoordinació. Pot llençar el got, fer-se un embolic amb el canvi, trontolla ▪ Ensopiment. Mareig, vòmits, afectació de la consciència <p>31 Dispensació responsable de begudes alcohòliques </p>	<p style="text-align: center;">Coses que cal saber</p> <p>4. Prevenció de la violència:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Compliment de les normes d'admissió ▪ Enretirar regularment gots, cendrers,... ▪ Intervenir quan el client es comença a posar agressiu. Parlar amb suavitat, procurar que s'aparti de la gent amb qui es barallava, fent que marxi a casa,... ▪ Avisar a seguretat o policia, si les coses es compliquen <p>32 Dispensació responsable de begudes alcohòliques </p>
<p style="text-align: center;">Coses que cal saber</p> <p>5. Evitar servir als menors</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El propietari és responsable de la dispensació a menors d'edat. ▪ És lícit demanar el DNI per comprovar l'edat. <p>33 Dispensació responsable de begudes alcohòliques </p>	<p style="text-align: center;">Coses que cal saber</p> <p>6. Facilitar transport alternatiu</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Oferir-se a demanar un taxi. ▪ Oferir trucar a un familiar o amic perquè reculli el client. ▪ Suggestir que l'acompanyi a casa un amic sobri. ▪ Recordeu que una persona fortament intoxicada també pot accidentar-se com a vianant. <p>34 Dispensació responsable de begudes alcohòliques </p>

3.2. Estratègies d'actuació davant del consum problemàtic

A. Discussió de casos

Objectiu

Ajudar a prendre consciència de la importància del rol del professional a l'hora de contribuir a minimitzar les conseqüències negatives del consum de begudes alcohòliques.

Metodologia

- a. Es recomana utilitzar el DVD de suport DE MARXA... AL BAR, on es presenten tres situacions sobre consums problemàtics d'alcohol en establiments de restauració que poden servir com a estímul pel debat, i com a punt de partida per treballar diferents estratègies de servei responsable.
- b. Explicació del sentit de les *normes de la casa* i consideracions per a la seva elaboració.

Continguts

- Responsabilitat del professional i del client.
- Límits d'actuació.
- Actituds sobre el consum d'alcohol.
- Pressions externes.
- Estratègies d'actuació: Regles d'or i normes de la casa.

Desenvolupament de l'activitat

a. DE MARXA... AL BAR



Situació	→ Temàtica
"Un cop de mà... esquerra"	→ Manegar l'agressivitat dels clients.
"Posar-hi fre"	→ Dissuadir de conduir quan s'ha begut i donar alternatives de transport.
"Massa aviat"	→ Evitar servir alcohol als menors d'edat.

Per facilitar la tasca del formador i reforçar els elements educatius més destacats de les situacions plantejades, després del visionat es presenta una proposta per debatre els continguts i les estratègies més importants que cal treballar.

A més, aquest DVD conté una presentació del programa i una sèrie d'entrevistes amb persones que han col·laborat en l'elaboració d'aquest programa.

b. NORMES DE LA CASA

El formador ha d'explicar què són i com elaborar les normes de la casa. (vegeu annex 3)

Decàleg per conduir una situació difícil	Decàleg per conduir una situació difícil
<p>Rebutjar servir un client pot resultar difícil. És molt important actuar amb tacte i sensibilitat.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No espereu que sigui massa tard: actueu davant els primers signes d'intoxicació 2. No humilieu el vostre client (eviteu dir-li que està borratxo o que ha begut massa) 3. No perdeu la calma: No alceu la veu. La fermesa no és incompatible amb l'amabilitat 4. Sigueu respectuos. 5. Mai no toqueu el client. Un gest d'aproximació pot ser mal interpretat 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Sigueu discret i no poseu en evidència el client davant de tercers 7. Justifiqueu la vostra negativa. Recordeu centrar-vos en la conducta, no en l'individu. Demà tornaran a ser ben rebuts. 8. Oferiu alternatives: begudes sense alcohol, taxi, l'última copa,... 9. Informe els altres companys sobre el que s'ha esdevingut 10. Reforceu el vostre missatge, si es tracta d'un client habitual. L'endemà estarà més receptiu per escoltar i entendre les vostres raons. Fins i tot és possible que us ho agraeixi
35 Dispensació responsable de begudes alcohòliques 	36 Dispensació responsable de begudes alcohòliques 

B. Entrenament en habilitats: Tècniques d'assertivitat

Objectiu

Conèixer i saber aplicar tècniques per servir begudes alcohòliques de forma més responsable i eficient.

Metodologia

Explicació de les habilitats de comunicació: característiques de la conducta assertiva, tot diferenciant-la de la conducta inhibida i de la conducta agressiva.

Assaig de conducta: es demanen dos voluntaris i se'ls dona instruccions per a la representació.

Continguts

- Comportament per conduir una situació difícil.
- L'assertivitat: formes de comunicar el que volem i control de l'estrès.

Desenvolupament de l'activitat

S'expliquen els elements de la comunicació que cal de tenir en compte:

- Conductes no verbals: mirada, postura, gestos, expressió facial, expressions corporals, proximitat, contacte...
- Conductes paraverbals: veu (volum, entonació, claredat...), pertorbacions de la parla (pauses, falques *-muletillas-*, vacil·lacions...), fluïdesa de la parla...
- Conductes verbals: peticions de noves conductes, mostrar acord o desacord, donar mostres d'estimació o rebuig...

Explicar els tres estils bàsics de comunicació:

Estil de comunicació inhibit:

- No es defensa la pròpia actitud. Es respecta els altres però no a si mateix.
- Efectes: conflictes, depressió, baixa autoestima, sentiment de desemparament, es fa mal a si mateix, es perden oportunitats, es genera tensió, amb pèrdua de control, etc.
- Característiques: mirada avall, volum de veu baix, vacil·lacions, postura enfonsada i tensa, mans "nervioses".

Estil de comunicació agressiu:

- Es defensa la pròpia actitud sense respectar els altres. Implica menyspreu i domini sobre els altres.
- Efectes: conflictes, culpa, frustració, mala imatge d'un mateix, es fa mal als altres, es perden oportunitats, es genera tensió, sentiment de pèrdua de control, etc.
- Característiques: mirada fixa, volum de veu alt, es parla ràpid, sense respectar les distàncies, amb gestos amenaçadors...

Estil de comunicació assertiu:

- Defensa els seus drets i expressa les opinions utilitzant habilitats de conducta. S'expressa allò que es pensa o se sent de manera adequada i sense agredir.
- Efectes: es resolen els problemes, un se sent bé amb els altres i amb un mateix: disminueix l'estrès en situacions conflictives, es conserva el control, es generen oportunitats, etc.
- Característiques: es manté la mirada (però no fixa), amb el volum de veu adequat, parla fluida, gestos fermes, postura dreta, mans soltes, etc.
- Sovint implica negociar i, altres vegades, fer front a la pressió.

Per acabar, es demana a dos voluntaris que representin els rols de cambrer i client en una situació en què el client vol una copa més però el cambrer considera que no li ha de servir més alcohol. Es demana al voluntari que farà de client que surti de la sala mentre es comenten algunes tècniques per fer front a la pressió. Es demana al voluntari que farà de cambrer que utilitzi al menys una d'aquestes tècniques.

Tècniques per fer front a la pressió. Per exemple, rebutjar servir més begudes alcohòliques.

- **Disc ratllat:** repetició de la mateixa resposta. *No, ho sento no puc... No, ho sento però no puc...*
- **Acord assertiu:** s'accepta que s'ha comès un error, però se separa del fet que s'argumenta. *Sí, té raó, li ho devia d'haver dit al principi, però és que no puc servir-li més.*
- **Pregunta assertiva:** incitar a la crítica constructiva per obtenir més informació que es pot utilitzar en l'argumentació, si s'escau.

- **Claudicació aparent (banc de boira):** en principi, s'accepta el que diu l'altre però immediatament es continua dient el que es vol. *Segurament té raó però és que no puc fer-ho.*
- **Ignorar:** no fer cas de les raons de l'altre i passar a una altra cosa.
- **Trencament del procés:** resposta lacònica a la provocació. *Sí... No... Potser...*
- **Ironia assertiva:** resposta positiva a una crítica hostil.
 - *Quina porqueria de bar!*
 - *Gràcies.*
- **Ajornament assertiu:** demorar la resposta fins que estigui més tranquil. *D'acord, ja m'ho pensaré per a un altre dia...*

Plantejament de la situació **"Ni una copa més"**: Un client que està força begut li demana al cambrer que li posi una altra copa. El cambrer, tot preveient dificultats, no li'n vol servir més.

Durant la representació, el monitor ha d'animar als voluntaris per què actuïn amb realisme. Cal orientar l'execució de la representació si s'observa que s'aparta molt de les tècniques explicades i elogiar les conductes que hagin estat adequades.

4. TANCAMENT DE LA SESSIÓ

Al finalitzar el taller, el formador ha d'assegurar que han quedats clars els següents punts:

- L'alcohol és una substància psicoactiva, i per això consumir-ne comporta riscos per a la salut i per a la conducta (desinhibició, agressions, accidents de trànsit, etc.).
- Els professionals del sector de la restauració, com a dispensadors de begudes alcohòliques, estan en una posició privilegiada per intervenir en situacions de consum de risc.
- La dispensació responsable ajuda a crear un ambient agradable al local, que és valorat molt positivament per part dels clients.
- Els professionals del sector de la restauració tenen la responsabilitat moral de prevenir els problemes derivats del consum abusiu d'alcohol per part dels seus clients.

Per acomiadar els participants, se'ls motivarà a fi que incorporin aquestes estratègies a la seva activitat professional.

5. ANNEXOS

Annex 1: Conceptes bàsics sobre l'alcohol

- L'alcohol etílic (**etanol**) és una substància que actua sobre el cervell i és capaç de modificar el comportament de les persones i de generar dependència, és a dir, l'alcohol és una **droga**.
- Actua com a **depressor** del sistema nerviós central. L'eufòria inicial es deu a l'afebliment dels mecanismes de control de la conducta per part del cervell.
- L'alcohol **s'absorbeix** a l'estómac, l'intestí prim i el duodè (hi ha diferències segons el sexe). La velocitat d'absorció depèn de que s'hagi menjat o no, de quina mena d'aliments s'han menjat o de si s'ha pres alguna medicació. En dejú, el nivell màxim d'alcohol en sang s'assoleix aproximadament als trenta minuts d'haver-ne begut. La major part de l'alcohol es **metabolitza** al fetge.
- Consumint una mateixa quantitat d'alcohol les **dones** assoleixen nivells d'alcohol en sang més alts que els homes, a causa, principalment, del fet que les dones tenen menys proporció d'aigua corporal.
El consum durant l'embaràs està totalment contraindicat ja que pot provocar danys greus i irreversibles al fetus.
- Quan es prenen begudes alcohòliques, sovint es busquen uns **efectes** determinats (divertir-se més, desfesar-se, oblidar-se dels problemes...). Però el seu consum té una vessant negativa tant a nivell físic (nàusees, vòmits, risc de patir un accident...), com a nivell de conducta (risc de comportament violent, agreujar el problema que s'intenta oblidar, augment dels estats depressius...).
- Els símptomes d'**intoxicació** van variant a mesura que augmenta la quantitat d'alcohol ingerida: eufòria, desinhibició, agitació, impulsivitat, desorientació, problemes de visió, somnolència, dificultat per caminar, manca de reflexos... i poden arribar a la inconsciència i aturada respiratòria (coma etílic). En cas d'intoxicació aguda s'ha de posar la persona en posició estirada amb el cap de costat i avisar urgències mèdiques.
- El consum continuat de begudes alcohòliques provoca **tolerància**, és a dir, la necessitat d'augmentar les quantitats consumides per tal d'experimentar els mateixos efectes que abans s'assolien amb dosis més baixes.
- El consum abusiu continuat pot generar **dependència física** (aparició de la **síndrome d'abstinència** en deixar de beure) i **dependència psicològica** (impuls molt fort per continuar bevent, malgrat els problemes que això ocasiona a la persona).
- El consum crònic pot provocar alteracions al aparell digestiu (fetge, estómac, etc.) i al circulatori, disfuncions neurològiques, trastorns de conducta, etc.
- Fins i tot el consum de petites quantitats augmenta considerablement el risc d'**accidents de trànsit**. Disminueix el camp de visió, dificulta la percepció dels colors, augmenta el cansament i el temps de reacció, provoca el càlcul erroni de les distàncies, disminueix els reflexos, etc. Alhora, provoca sensació d'invulnerabilitat, impaciència, agressivitat i baixa percepció dels riscos.
- El consum abusiu d'alcohol pot induir conductes de risc, com ara no utilitzar el preservatiu i dificultar les **relacions sexuals** (inhibició de l'erecció).

Annex 2: Conceptes bàsics sobre prevenció

Prevenció

De manera general, la prevenció es pot definir com l'acció i efecte de les intervencions dissenyades per modificar els determinants individuals, socials i ambientals del consum de drogues, evitant tan l'inici del consum com la progressió a un ús més freqüent entre poblacions en situació de risc. Per ser efectives, les estratègies de prevenció han d'estructurar-se de manera global, disminuint els factors de risc i augmentant els de protecció; han d'implicar la comunitat i, en la mesura del possible, cal adaptar-les als diferents grups de població.

Nivells de prevenció

- **Programes de prevenció universal**

Són els que s'adrecen la població general (principalment als més joves) amb missatges destinats a impedir o retardar l'inici del consum de drogues. Per tant, estan dissenyats per arribar a tota la població sense tenir en compte les situacions de risc individuals.

- **Programes de prevenció selectiva**

Són aquells que s'adrecen a subgrups de població que presenten un especial risc de consum de drogues amb l'objectiu de retardar-ne o prevenir-ne l'abús. El disseny d'aquests programes té en compte les característiques concretes del grup i els factors de risc comuns que presenten.

- **Programes de prevenció indicada**

Són aquells que s'adrecen a persones que tenen conductes de risc (p.ex.: consum excessiu d'alcohol) o que presenten problemes incipients relacionats amb el consum de drogues. L'objectiu d'aquest tipus de prevenció és aturar el procés, abans de que la persona desenvolupi greus problemes o fins i tot una dependència.

Reducció de riscos i danys

La reducció de riscos i danys és una estratègia de prevenció adreçada a reduir les conseqüències negatives del consum de drogues, tant en l'individu com en la comunitat.

Annex 3: Consideracions sobre les *normes de la casa*

Els beneficis de la formació en dispensació responsable de begudes alcohòliques s'incrementen si es disposa d'una política d'empresa coherent amb els objectius que caracteritzen aquest programa.

Cal transmetre aquesta política empresarial de manera que es doni suport a les actuacions del personal i s'influeixi en les actituds i el comportament dels clients. La presència d'unes normes de la casa clares és un referent tant per al personal com per als clients davant de situacions problemàtiques.

És aconsellable que les normes de la casa estiguin registrades per escrit i situades en un lloc visible de l'establiment per tal que tothom les pugui veure i llegir, cosa que ajudarà a evitar possibles discussions i malentesos i farà més fàcil la seva acceptació per part dels clients.

És important que el personal de l'establiment tingui un bon coneixement d'aquestes normes i que n'entengui el sentit. D'aquesta manera les subscriurà i li resultarà més fàcil defensar-les.

Les normes de la casa han de promoure el manteniment d'un ambient agradable, evitant aquells comportaments i situacions que puguin resultar conflictives, tant per als clients com per al personal.

Poden incloure consideracions com les següents:

- 1 No servir begudes alcohòliques a menors d'edat (obligació per a tots els locals)
- 2 Evitar servir begudes alcohòliques a clients que mostrin clars símptomes d'embriaguesa.
- 3 Prohibir que els clients treguin gots i/o ampolles fora del local.
- 4 Tractar d'evitar, en la mesura que sigui possible, que els clients que han consumit alcohol condueixin, oferint alternatives de transport.
- 5 Evitar qualsevol mena de promoció de begudes alcohòliques.
- 6 Promoure el consum de begudes sense alcohol (ofertes, preus baixos, 2x1, etc.)
- 7 Promoure el respecte envers els altres com a norma bàsica de convivència, tant dins del local com fora, aturant des de l'inici qualsevol expressió d'agressivitat.

Annex 4: Algunes tècniques de treball en grup

Pluja d'idees

Es tracta d'estimular que el grup exposi de manera curta i ràpida les seves idees sobre una qüestió. El formador les anirà anotant a la pissarra. Durant aquesta fase de la dinàmica, cal evitar qualsevol crítica per tal de no inhibir la creativitat dels participants. Quan s'ha aconseguit una participació alta i un nombre d'aportacions suficient, s'analitzen en grup una a una. D'aquesta manera, es van refusant les idees menys vàlides i s'emfatitza sobre les més adequades.

Mètode de casos

L'objectiu és promoure l'anàlisi d'un problema i la presa de decisions. Es presenta un cas (llegint-ho o en suport audiovisual), es donen uns minuts per reflexionar individualment, i tot seguit s'analitza la situació en grup amb l'ajuda d'unes preguntes-guia. Per acabar, s'intenta trobar una solució adequada entre tots els participants.

Assaig de conducta

Consisteix en representar situacions problemàtiques de la vida real, amb l'objectiu de millorar les habilitats necessàries per fer-hi front de manera adequada. També és una tècnica útil per ajudar a posar-se en el lloc de l'altre i comprendre els seus punts de vista. Es comença fent una descripció de la situació i s'assignen els personatges als participants que hi col·laborin. Cal que tant els actors com els espectadors es mostrin cooperatius i intentin situar-se mentalment en una hipotètica situació real. Un cop ha finalitzat la representació, cal agrair la col·laboració de tots, i molt especialment la dels actors. Per acabar, el formador i la resta del grup ha de valorar les conductes que han representat i fer suggeriments per ajudar a millorar l'actuació.

6. BIBLIOGRAFIA

- 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.gremirestaurocio.com
- Health Promotion Unit, Department of Health of Ireland (2001). *Responsible Serving of Alcohol Manual*. Dublin: Department of Health of Ireland.
- Toomey TL, Wagenaar A C, 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.

INDEX

INTRODUCCIÓ.....	3
1. PRESENTACIÓ DEL PROGRAMA.....	4
2. INFORMACIÓ SOBRE L'ALCOHOL	8
2.1. Tipus de begudes alcohòliques i contingut d'alcohol	8
2.2. Efectes de l'alcohol	10
2.3. El nivell d'alcohol en sang i la intoxicació etílica.....	11
2.4. Les begudes alcohòliques en la legislació vigent.....	13
3. ESTRATÈGIES DE LA DISPENSACIÓ RESPONSABLE.....	15
3.1. Identificació dels senyals de risc de possible consum problemàtic.....	16
3.2. Estratègies d'actuació davant del consum problemàtic.....	17
A. Discussió de casos	17
B. Entrenament en habilitats: Tècniques d'assertivitat	18
4. TANCAMENT DE LA SESSIÓ	21
5. ANNEXOS.....	22
Annex 1: Conceptes bàsics sobre l'alcohol	22
Annex 2: Conceptes bàsics sobre prevenció.....	23
Annex 3: Consideracions sobre les <i>normes de la casa</i>	23
Annex 4: Algunes tècniques de treball en grup	24
6. BIBLIOGRAFIA	25

SI VAS DE COPES...

CÀLCUL DEL CONSUM D'ALCOHOL



BEGUDES	Quinto Canya	Vas de vi Copa de vi Copa de cava	Bitter Xerès Manzanilla Vermut Oporto	Cigaló Xupito Licor de fruita	Mitjana	Brandi Ron Anís Whisky Cubata	Aiguardent Vodka Tequila
UNITATS	1	1	1	1	1'5	2	3

1unitat = 10 gr.

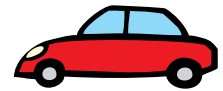
LÍMIT DEL CONSUM PRUDENT



21 unitats /setmana per a L'HOMME



14 unitats /setmana per a la DONA



0 unitats per a CONDUIR

Distribuïts durant la setmana, de preferència intercalant dos o tres dies sense alcohol.
La beguda diària no hauria de superar les 3 unitats l'home i 2 la dona

ALCOHOL EN SANG UNA HORA DESPRÉS DE BEURE: EN DEJÚ / HAVENT MENJAT

UNITATS BEGUDES

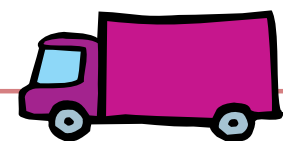
	PES	1	2	3	4	5	6
	65 kg	0.30 / 0.20	0.55 / 0.35	0.80 / 0.50	1.10 / 0.85	1.40 / 0.95	1.60 / 1.20
	70 kg	0.25 / 0.15	0.50 / 0.30	0.75 / 0.45	1.00 / 0.80	1.30 / 0.90	1.50 / 1.10
	75 kg	0.25 / 0.15	0.45 / 0.25	0.75 / 0.40	0.90 / 0.75	1.20 / 0.85	1.50 / 1.00
	80 kg	0.20 / 0.10	0.40 / 0.20	0.65 / 0.40	0.85 / 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



CONDUCTORS EN GENERAL

bufant: 0.25ml/l - en sang: 0.50g/l

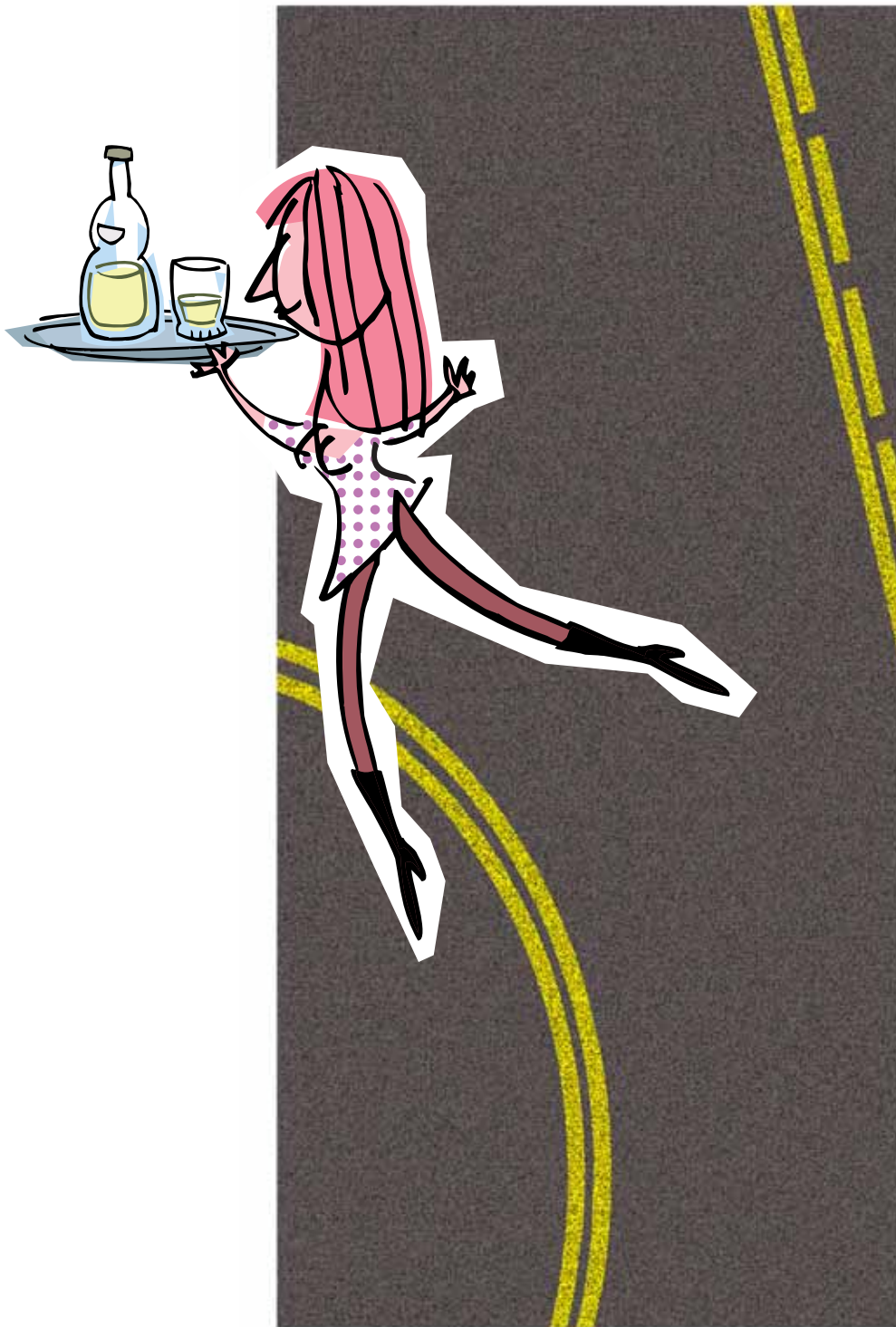
TAXES LEGALS D'ALCOHOLÈMIA



CONDUCTORS PROFESSIONALS I NOVELLS

bufant: 0.15ml/l - en sang: 0.30g/l

...NO CONDUEIXIS



És un programa de:

C S B Consorci Sanitari
de Barcelona

 **Agència de
Salut Pública**

Ajuntament  de Barcelona

Pla d'Acció sobre Drogues

Guia

En conveni amb:

 **PDS**
PROMOCIÓ I DESENVOLUPAMENT SOCIAL

Amb el finançament de:

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

Amb la col·laboració de:

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