



TOMA EL **CONTROL** DE TU NOCHE

TALLER FORMATIVO PARA PROFESIONALES DE HOSTELERÍA Y OCIO NOCTURNO

LECCIÓN 10: HABILIDADES COMUNICATIVAS PARA LA PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE SITUACIONES RELACIONADAS CON EL CONSUMO DE DROGAS

ELABORADO POR:  **CONTROLACLUB**
www.controlaclub.org

LECCIÓN 10: HABILIDADES COMUNICATIVAS PARA LA PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE SITUACIONES RELACIONADAS CON EL CONSUMO DE DROGAS

Tener buenas habilidades comunicativas es indispensable para gestionar y resolver cualquier tipo de situación que pueda producirse, especialmente cuando están relacionadas con personas que pueden estar bajo los efectos de ciertas sustancias. Por todo ello es importante conocer cómo podemos comunicarnos de una forma adecuada para evitar en la medida de lo posible situaciones conflictivas.

QUÉ ES LA ASERTIVIDAD

La asertividad es un tipo de conducta que se adopta cuando deseamos comunicarnos con los demás y que se coloca en el punto intermedio entre otras dos conductas: la pasiva y la agresiva. Para entenderlo mejor vamos a establecer una distinción entre estos tres tipos de conductas:

- Conducta pasiva: no se expresan los sentimientos y pensamientos, o se expresan de manera ineficaz, negativa e inadecuada (excusas, sin confianza, con temor...). Sólo tiene en cuenta los derechos de los demás.
- Conducta agresiva: se expresan sentimientos, ideas y pensamientos, pero sin respetar a los demás, emitiendo normalmente conductas agresivas directas (insultos, agresión física) o indirectas (comentarios o bromas sarcásticas, ridiculizaciones). Sólo tiene en cuenta sus propios derechos.
- Conducta asertiva: se expresan directamente sentimientos, ideas, opiniones, derechos, etc., sin amenazar, castigar o manipular a otros. Respetar los derechos propios y los de los demás.

La asertividad, pues, es la capacidad para comunicar nuestros deseos, emociones, ideas, etc. de una forma eficaz, clara y firme, haciendo respetar el contenido de lo que decimos pero sin ofender ni dañar a la otra persona. Una persona sin asertividad sería quien se desdice constantemente, se calla sus opiniones o las expresa de forma brusca e inadecuada o con violencia.

En nuestro caso, la asertividad la utilizaremos para resolver posibles situaciones de riesgo relacionadas con menores de edad, clientes intoxicados o bajo los efectos de cualquier tipo de drogas, personas violentas, mujeres embarazadas, etc. En todos estos casos hay que mostrarse respetuoso y justificar nuestra negativa a servir alcohol o a permitir el acceso al establecimiento, que suelen ser los casos más comunes.

Es importante demostrar a la persona que se tiene en frente que se le escucha y que se le tiene en cuenta, siendo muy importante no mostrar rechazo hacia el cliente.

CÓMO LLEVAR A CABO UNA CONDUCTA ASERTIVA

Rechazar servir alcohol a un cliente o impedirle la entrada al establecimiento pueden resultar tareas difíciles y requieren una formación que incluya la información teórica y el entrenamiento práctico necesarios para que los profesionales de la hostelería adquieran las habilidades que les permitan actuar eficazmente en estas situaciones.

COMUNICACIÓN NO VERBAL

El contexto de los establecimientos hosteleros, sobre todo en el ocio nocturno, tiene unas características que dificultan, en ocasiones, la comunicación entre las personas. La música alta, la iluminación y/o la aglomeración de gente son factores que influyen directamente en este sentido y que se ven aumentados si la persona con la que vamos a comunicarnos está bajo los efectos del alcohol o cualquier otro tipo de droga. Por todo ello, la comunicación no verbal adquiere un protagonismo especial en estos contextos.

- Postura: no realices movimientos demasiado bruscos ni muestres agresividad; mostrarse tranquilo fomenta la tranquilidad.
- Escucha activa: asiente y niega con la cabeza; mira a la cara del cliente cuando te está hablando y da muestras de estar atendiendo lo que dice en todo momento.
- No toques al cliente si no es absolutamente necesario (como para ayudarlo o saludarlo, por ejemplo).
- Mantén el contacto visual con los ojos del cliente mientras hables con él o ella, pero sin llevar a cabo una mirada fija que pueda resultar agresiva.

COMUNICACIÓN VERBAL

- Tono y volumen: procura que el tono de voz que emplees sea el adecuado para el mensaje que quieras transmitir. Intenta mantener el mismo tono mientras estés atendiendo a sus peticiones y elévalo sólo un poco cuando seas tú quien deba pedirle algo. Si, por cuestiones de ruido, no podéis hablar con claridad, invita a la persona a ir a un lugar apartado en donde puedas comunicarte bien. Pronuncia y vocaliza con claridad. Nunca grites.
- Escucha activa: usa expresiones como “Dígame”, “Siga”, “Ajá”, “Sí”, “Lo comprendo” o “Entendido” que demuestran a la persona con la que estamos hablando que la estamos atendiendo. Asegúrate que has entendido

y de que te han entendido. Si es necesario, pide que te repitan las instrucciones o repíteselas tú al cliente.

- Elección de las palabras: para cualquiera que trabaja de cara al público es especialmente importante que sus palabras no sean mal interpretadas o generen problemas, por lo que deberás evitar usar el sarcasmo. Cuando pidas algo, usa siempre “por favor” incluso si la petición es una obligación para el cliente. En general, es preferible dirigirse de usted a un cliente, a menos que él o ella soliciten lo contrario o el cliente sea muy joven o el ambiente lo justifique. Di siempre “gracias” cuando un cliente atienda a tus peticiones. Evita las vaguedades y sé concreto cuando expliques una regla, para evitar que cada uno la interprete a su manera.

OTRAS HABILIDADES COMUNICATIVAS

Además del uso de la asertividad, las personas trabajadoras de hostelería y ocio nocturno también pueden hacer uso de otras herramientas comunicativas como la empatía. La empatía es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás. La empatía nos permite ver las cosas desde la perspectiva del otro en vez de la nuestra y, de ese modo, establecer un vínculo de comprensión mutua.

En este sentido es muy eficaz utilizar la empatía para resolver situaciones problemáticas como, por ejemplo:

MENORES DE EDAD QUE PIDEN CONSUMICIÓN ALCOHÓLICA

En este caso, el personal del establecimiento puede ampararse en que la negativa a servir alcohol la marca la ley y que, en caso de no cumplirla, eso podría acarrear problemas al negocio y/o despido de la propia persona. De este modo se coloca el foco del conflicto fuera del personal del establecimiento: no es que la persona no quiera; es que no puede. En este caso también es eficaz la recomendación de consumiciones sin alcohol, incluso la preparación de cócteles sin alcohol que puedan resultar atractivos al cliente o la clienta. En cualquier caso, hay que tratar de que la persona no se sienta molesta o interpelada y, en caso de que decida abandonar el establecimiento, indicar que no se le está echando.

PERSONA EMBRIAGADA QUE PIDE UNA CONSUMICIÓN ALCOHÓLICA

En este caso, el personal del establecimiento puede ampararse en que la negativa a servir alcohol la marcan las normas del establecimiento y que, en caso de no cumplirla, eso podría acarrear problemas al negocio y/o despido de la propia persona. De este modo también se coloca el foco del conflicto fuera del personal del establecimiento: no es que la persona no quiera; es que no puede. En este caso también es eficaz la recomendación de consumiciones

sin alcohol, incluso la preparación de cócteles sin alcohol que puedan resultar más atractivos al cliente o la clienta. En cualquier caso, hay que tratar de que la persona no se sienta molesta o interpelada y, en caso de que decida abandonar el establecimiento, indicar que no se le está echando.

PERSONA PORTANDO O CONSUMIENDO DROGAS ILEGALES

En este caso, el personal del establecimiento puede ampararse en que la negativa a que la persona continúe en el establecimiento portando o consumiendo sustancias ilegales la marca la ley y que, en caso de no cumplirla, eso podría acarrear problemas a la persona o al negocio: multas, sanciones, cierre del establecimiento e, incluso, cárcel. De este modo se coloca el foco del conflicto fuera del personal del establecimiento: no es que la persona no quiera; es que no puede. En cualquier caso, hay que tratar de que la persona no se sienta molesta o interpelada e indicar que puede volver al establecimiento siempre y cuando no porte ni consuma sustancias ilegales.