

Ansprache auffälliger Spielgäste durch das Servicepersonal in Spielhallen

Erfahrungen aus den
Präventionsschulungen

Dipl.-Psych. **Markus Fent**
Psychologischer Psychotherapeut
AGJ Suchtberatung Sigmaringen

Fachtagung Suchtprävention, Glücksspiel in der Praxis
16.10.2017 Frankfurt



Fachverband für Prävention und Rehabilitation in der Erzdiözese Freiburg e.V.



Gesetzliche Grundlage

LGlüG Baden-Württemberg § 7 Sozialkonzept

(1) Die die Erlaubnis innehabende Person nach § 2 ist verpflichtet, die Spielerinnen und **Spieler zu verantwortungsbewusstem Spiel anzuhalten und der Entstehung von Spielsucht vorzubeugen**. [...]

In diesem [Sozialkonzept] ist darzulegen, welche **Maßnahmen zur Verhinderung problematischen und pathologischen Glücksspieles** ergriffen werden, wie betroffene Spielerinnen und Spieler in das Hilfesystem vermittelt werden [...]

(2) [...] In der Schulung sind insbesondere auch Handlungskompetenzen zur Früherkennung, **Ansprache** und Weitervermittlung in das Hilfesystem zu trainieren.[...]



Wollen auffällige Spielgäste überhaupt angesprochen werden?

Eine Befragung von 34 Glückspielsüchtigen Patienten
im Therapiezentrum Münzesheim

Dr. med. Beutel, 2013

Über 80 % der Befragten
haben meistens in Spielhallen gespielt

Was hätte mir geholfen, früher mit dem Spielen aufzuhören:



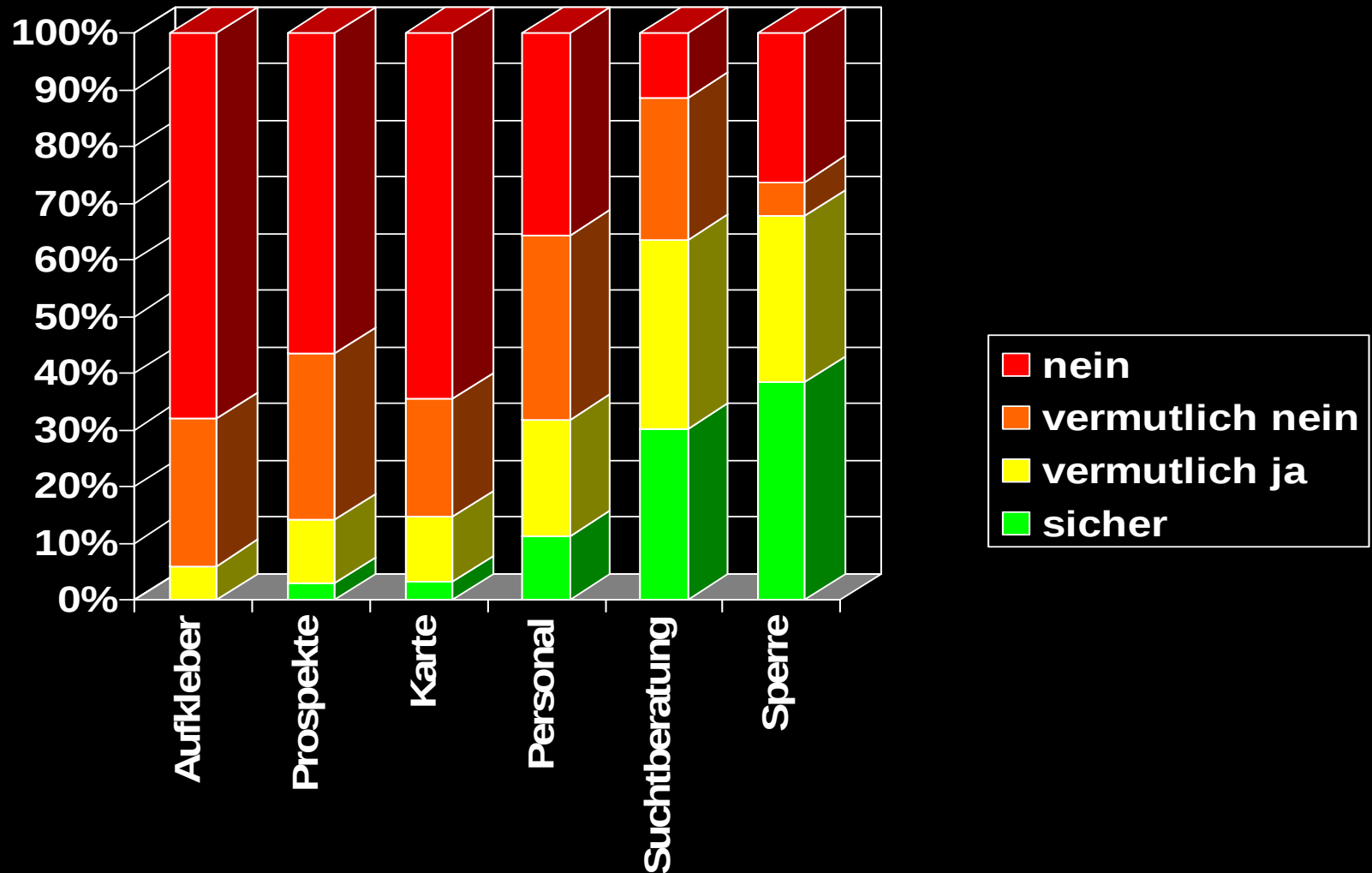
Fachverband für Prävention und Rehabilitation in der Erzdiözese Freiburg e.V.



	sicher	Vermutlich ja	Vermutlich nein	nein
Aufkleber auf dem Automaten				
Prospekte Suchtberatung auslegen				
Information auf einer Karte beim Geldwechsell				
Ansprache durch Personal				
Ansprache durch Suchtberatung				
Die Möglichkeit, mich sperren zu lassen				



Was hätte mir geholfen?



Welche Spielgäste können angesprochen werden?



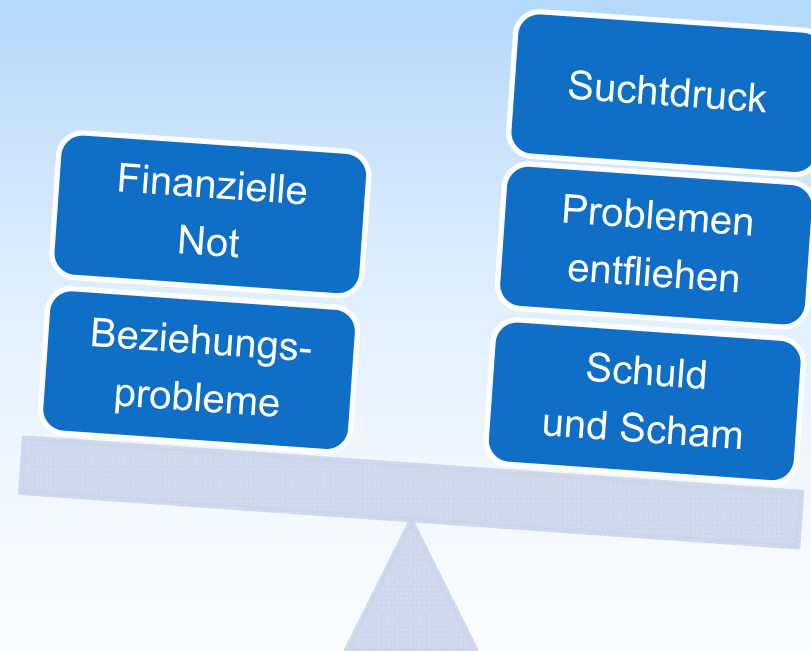
Fachverband für Prävention und Rehabilitation in der Erzdiözese Freiburg e.V.



Die innere Ambivalenz des Glücksspielsüchtigen

Aufhören

Weiterspielen



Die innere Ambivalenz des Glücksspielsüchtigen

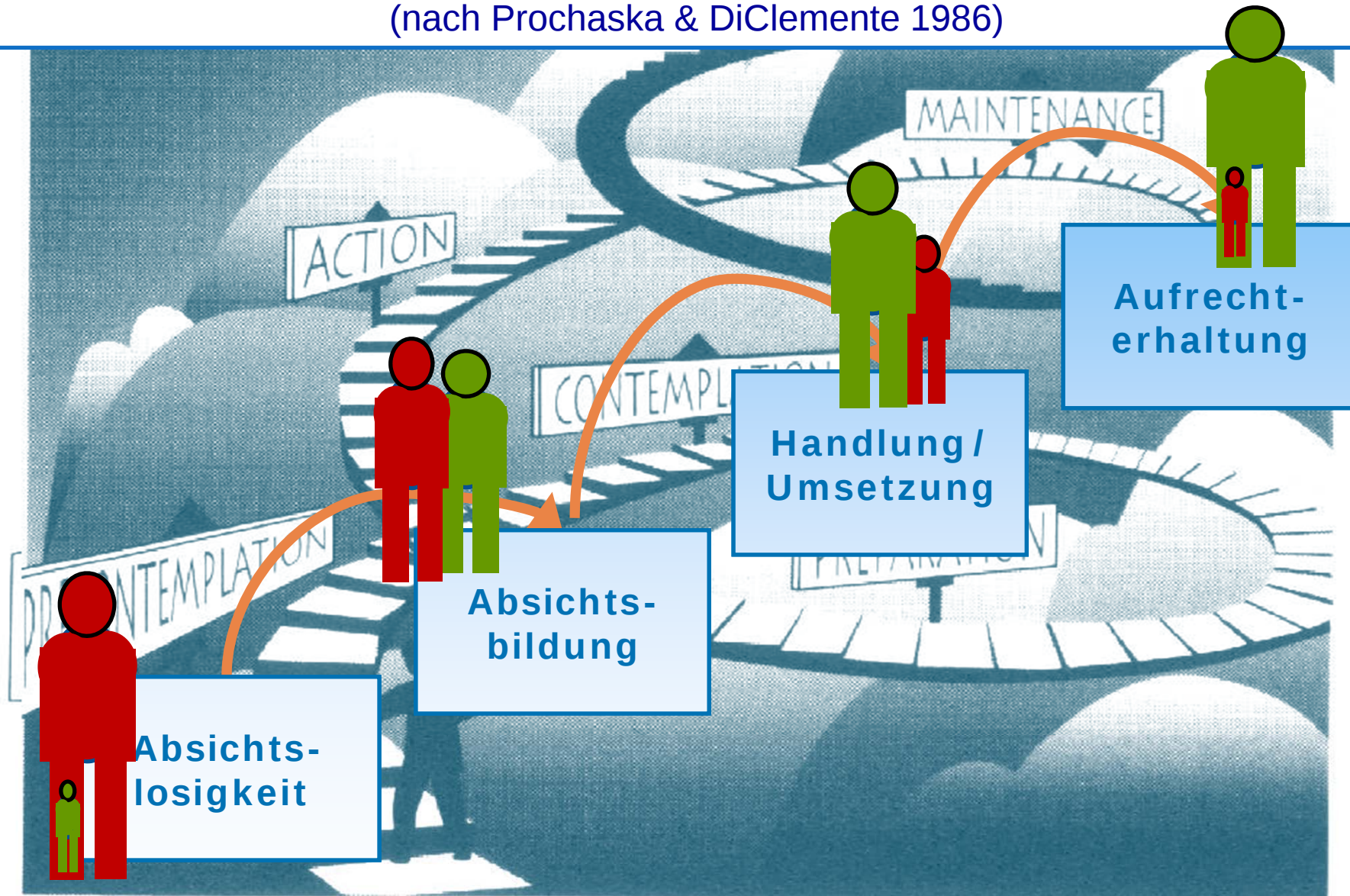
Aufhören

Weiterspielen



Die Phasen der Veränderung

(nach Prochaska & DiClemente 1986)



Die 3 Phasen der Glücksspielsuchtentwicklung

Die Abenteuer- und Gewinnphase

Soziale Spieler

- Unterhaltung, Freizeitgestaltung, Spaß
- Kein auffälliges Spielverhalten

Die Verlustphase

Problematische Spieler

- **Sind gefährdet**
- befinden sich in Übergangsphase
- Merkmale:
Schuldgefühle, erste Vernachlässigung von Verpflichtungen, erste höhere Geldverluste

Die Verzweiflungsphase

Pathologische Spieler

- **schwerwiegende Probleme mit dem Glücksspiel**
- **unkontrolliertes Spielverhalten**

nach Custer 1987 und Meyer & Bachmann 2005

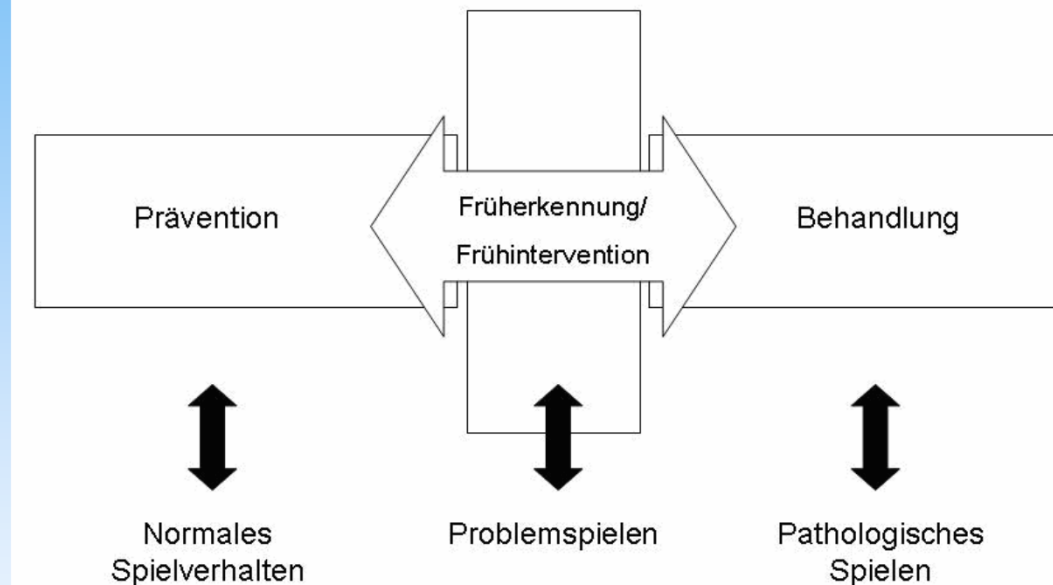


Fachverband für Prävention und Rehabilitation in der Erzdiözese Freiburg e.V.



Die Präventionsstufen

Hafen, M. 2003



Präventionsstufe	Zielgruppe	Zentrale Maßnahmen
universal	unauffälliger Gast	Information, Aufklärung, Beobachtung
selektiv	problematisches Glücksspiel	Beobachtung, Ansprache des Gastes, Anhalten zu verantwortungsbewusstem Spiel
indikativ	pathologisches Glücksspiel	Ansprache, Selbstsperrung, Vermittlung ans Hilfesystem



Welche Spielgäste können angesprochen werden?

- Stammgast mit zunehmender Glücksspielproblematik
- Starke innere Ambivalenz zwischen Aufhören und Weiterspielen
- Aussenden direkter oder indirekter Hilfesignale
- verzweifelt wirkende Gäste mit deutlichem Leidensdruck
- Motivationsstufe der Absichtsbildung
- das sind schätzungsweise 10 % der betroffenen Gäste



Günstige Ansprachesituationen für problematische oder pathologische Spielgäste

- Gast sucht die Nähe zur SK für einen Smalltalk
- Gast beklagt sein Spielverhalten bzw. die negativen Folgen, vertraut sich der SK mit Problemen an
- Gast fragt direkt nach Hilfemöglichkeiten
- Gast erkundigt sich nach einer Sperrmöglichkeit



Günstiges Anspracheverhalten der Servicekraft

- Abpassen eines günstigen Momentes (Halle ruhig, Diskretion)
- Den vertrauensvollen Kontakt zum Gast nutzen
- Individuell und situationsbezogen auf den Gast eingehen (z. B. über Smalltalk)
- Vermeiden von
 - Bewertungen, Festschreibungen
 - „guten“ Ratschlägen
 - Wörter wie Problem, Sucht, Krankheit, Therapie
 - Du bist / hast / solltest ...
- freundliche, neutrale und sachkundige Information über Hilfsmöglichkeiten
- Gesprächsintension sofort umlenken, wenn Gast zurückweicht



Voraussetzungen für ein gutes Gelingen

- Erlaubnis des / der Vorgesetzten
- Implementierung in die Arbeitsabläufe
- Grundsätzliche Bereitschaft für Spielerschutzgespräche
- Vertrauensvoller Kontakt zum Gast
- Ausreichende bzw. passende Sprachkompetenz
- Sachkunde über Hilfsmöglichkeiten
- Regelmäßige Teambesprechungen mit dem Präventionsbeauftragten
- Keine Beratungsgespräche, sondern Information und Weiterleitung



Fazit / Ausblick

- Entlastung der Servicekräfte durch klare Strukturierung des Spielerschutzes im Arbeitsalltag (Aufgaben, Schritte, Doku.)
- Entwicklung einer regelmäßigen Austauschkultur
- Entwicklung universeller Spielerschutzmaßnahmen
- Erhöhung der Wahrscheinlichkeit, dass ein leidender Gast sich in seiner Ambivalenz an die Servicekraft wendet
- Regelmäßiger Kontakt zu den örtlichen Hilfeeinrichtungen
- neue Erfindungen

