

# Betriebliches Sozialkonzept

DIE DEUTSCHE  
AUTOMATENWIRTSCHAFT



Der Firma:

Stempelfeld für Firmenlogo

- ● ● **Betriebliches Sozialkonzept vorgelegt von**  
**(Vor- und Nachname, Verantwortlicher für das Sozialkonzept)**

Das vorliegende Sozialkonzept wurde in gemeinsamer Herausgeberschaft von der AWI Automaten-Wirtschaftsverbände-Info GmbH und der Evangelischen Gesellschaft Stuttgart, Fachstelle Glücksspiel und Spielstätten für Betreiber von Spielstätten erstellt und mit den Glücksspielbetreibern des wissenschaftlichen Beirates der AWI abgestimmt. Das überarbeitete Konzept basiert auf dem „Muster für ein betriebliches Sozialkonzept 1.5 der Deutschen Automatenwirtschaft. Herausgeber: Evangelische Gesellschaft Stuttgart e.V. (eva\*), Büchsenstraße 34, 70174 Stuttgart  
AWI Automaten-Wirtschaftsverbände-Info GmbH, Dircksenstraße 49, 10178 Berlin.

- ● ● **Wissenschaftlicher Beirat:**

Prof. Dr. Dr. Joachim H. Knoll  
Ruhr-Universität Bochum, Hamburg

Prof. Jörg Häfeli Stäger  
Hochschule Luzern – Schweiz

Pieter Remmers  
Assissa Consultancy Europe, Amsterdam – Holland

Sascha Lutz, Dipl. Sozialpädagoge  
Geschäftsführer Diakonisches Werk Göppingen

- ● ● **Laufende Bearbeitung**

Grit Roth  
MA, Psychologie (NF), systemische Therapeutin, Präventionsbeauftragte der Deutschen Automatenwirtschaft, AWI GmbH

Ort, Datum

Unterschrift

\* Die eva ist eine öffentlich anerkannte Institution im Sinne des § 33c, Abs. 2, Satz 3 der Gewerbeordnung

# I. Einleitung: Grundlagen und Grundfragen des gewerblichen Spiels

## 1. Spiel und Spielen in Kultur und Freizeit

- ● ● In einem Sozialkonzept werden Instrumente und Verfahrensweisen dargelegt werden, mit denen das bürgerschaftliche Miteinander besonders im Rahmen von staatlicher Sozial- und Gesundheitspolitik geregelt werden kann. Dabei wird dem Staat die Kompetenz zugeschrieben, die ethischen Grundlagen für ein Sozialkonzept zu entwickeln und von seinem Ordnungsrecht Gebrauch zu machen. Der Staat muss allerdings auch den freien Willen seiner erwachsenen Bürger respektieren. Dieses Prinzip des Ausgleichs zwischen bürgerlicher Selbstverantwortung und staatlicher Aufsicht nennt man „regulierte Selbstregulation“. Mit dem zum 01.07.2012 in Kraft getretenen Glücksspieländerungsstaatsvertrag und den sukzessive eingeführten Landesausführungsgesetzen bzw. eigenständigen Landesspielhaltungsgesetzen wird dem gewerblichen Spiel ein zusätzlicher ordnungsrechtlicher Rahmen vorgegeben, der nicht die Spielgeräte, sondern Spielhallen und Gaststätten als Orte des gewerblichen Spiels betrifft. Daher wurden vorhandene und bereits erfolgreich praktizierte betriebliche Maßnahmen zum Spielerschutz weiterentwickelt und den gesetzlichen Vorgaben und dem jeweiligen wissenschaftlichen Stand angepasst.

Die Umstellung von der Technischen Richtlinie 4 (TR4) auf die Technische Richtlinie 5 (TR5) und die damit vorhandenen Vorschriften zum Spielerschutz sind Anlass, das Sozialkonzept zu überprüfen und weiterzuentwickeln.

- ● ● **Staatsvertrag zum Glücksspielwesen in Deutschland  
(Glücksspielstaatsvertrag – GlüStV)**

vom 15.12.2011                      01.07.2012 bis 30.06.2021

- ● ● **§ 1 Ziele des Staatsvertrages**

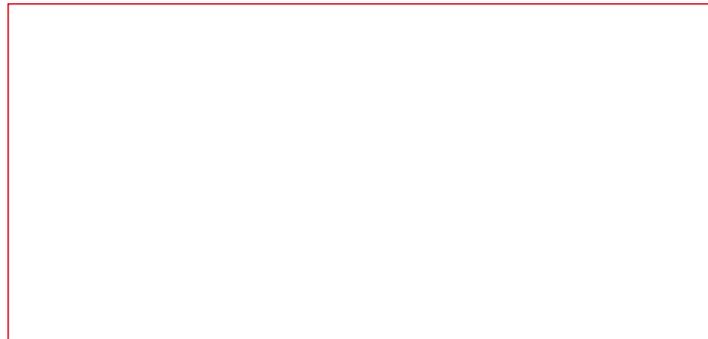
Ziele des Staatsvertrages sind gleichrangig

- (1) das Entstehen von Glücksspielsucht und Wettsucht zu verhindern und die Voraussetzungen für eine wirksame Suchtbekämpfung zu schaffen,*
- (2) durch ein begrenztes, eine geeignete Alternative zum nicht erlaubten Glücksspiel darstellendes Glücksspielangebot den natürlichen Spieltrieb der Bevölkerung in geordnete und überwachte Bahnen zu lenken sowie der Entwicklung und Ausbreitung von unerlaubten Glücksspielen in Schwarzmärkten entgegenzuwirken,*
- (3) den Jugend- und den Spielerschutz zu gewährleisten,*
- (4) sicherzustellen, dass Glücksspiele ordnungsgemäß durchgeführt, die Spieler vor betrügerischen Machenschaften geschützt, die mit Glücksspielen verbundene Folge- und Begleitkriminalität abgewehrt werden und*
- (5) Gefahren für die Integrität des sportlichen Wettbewerbs beim Veranlassen und Vermitteln von Sportwetten vorzubeugen.*

# LETTER OF CONDUCT (LOC)

Bitte stempeln, unterschreiben und senden an:  
AWI Automaten-Wirtschaftsverbände-Info GmbH

AWI Automaten-  
Wirtschaftsverbände-Info GmbH  
Dircksenstraße 49  
D-10178 Berlin



Stempelfeld für Firmenlogo und Adresse

Die Deutsche Automatenwirtschaft legt mit dem betrieblichen Sozialkonzept den Handlungsrahmen vor, mit dem die Ziele des Jugend- und Spielerschutzes und die rechtlichen Vorgaben des Ersten Glücksspieländerungsstaatsvertrages und die Ausführungsgesetze der Bundesländer eingelöst werden sollen. Um dieses Ziel mit Nachhaltigkeit erreichen zu können, haben sich die Verbände der DEUTSCHEN AUTOMATENWIRTSCHAFT auf verbindliche Richtlinien und Kernziele verpflichtet, die für die Mitglieder der Verbände bindend sind.

Als Kernziele gelten demnach:

## I. Gewährleistung und Stärkung eines aktiven Jugendschutzes einschließlich ordnungsrechtlicher Kontrollen

- Kontinuierliche Aufklärungsarbeit und Selbstverpflichtung im Dienste der Prävention.
- Durchgängige Akzeptanz für Jugendschutzkontrollen.

## II. Verstärkung der Professionalität im Hinblick auf Jugendschutz und Spielerschutz

- Teilnahme der Führungskräfte und Mitarbeiter an Seminaren zum Thema „Problematisches Spielverhalten“ resp. „Pathologisches Glücksspiel und Spielerschutz“.
- Unterstützung und Bereitstellung von Ressourcen zur Umsetzung, Durchführung und Weiterentwicklung von Präventionsmaßnahmen.
- Regelmäßige Weiterbildungen zu diesem Thema.
- Instruktive Hinweise in den Spielhallen auf Hilfeangebote im Fall erkannten problematischen Spielverhaltens.
- Zusammenarbeit mit den Institutionen und Organisationen, die im Bereich der Prävention tätig sind.

## III. Orientierung an den Grundsätzen des „Responsible Gaming“

- Kontinuierliche Fortschreibung des betrieblichen Sozialkonzeptes.
- Orientierung aller Maßnahmen an wissenschaftlich fundierten Erkenntnissen.
- Kontinuierliche Evaluation der Maßnahmen des betrieblichen Sozialkonzeptes.
- Regelmäßige Überprüfung der Prozesse.
- Erarbeitung eines Systems der Zertifizierung, um Verbindlichkeit in qualifiziertem und ethisch verantwortlichem Handeln sicherzustellen.

Beitritt und Mitgliedschaft in den Verbänden der Deutschen Automatenwirtschaft sind an die hiermit vollzogene Verpflichtung zur Einhaltung der formulierten Grundsätze und Ziele des betrieblichen Sozialkonzeptes gebunden.

---

Mit der Unterschrift des Letter of Conduct bestätigt der Unternehmer, dass die Ziele des Sozialkonzeptes in seinem Unternehmen gelebt werden und die Maßnahmen zum Spieler- und Jugendschutz implementiert, umgesetzt und aktiv vollzogen werden. Mit Unterschrift bei der Deutschen Automatenwirtschaft hinterlegt; Kopie im Sozialkonzept vor Ort.

# Checkliste/Beobachtungsmerkmale zur Früherkennung von Problemspielern in Spielhallen (nach Hayer, Kalke, Buth & Meyer, 2013)

- • • Konnten Sie mindestens drei bis vier der oben aufgeführten Merkmale bei einem Spielgast beobachten, dann zögern Sie nicht, den Spielgast anzusprechen. Geben Sie den Informationsflyer weiter und verweisen Sie auf die im Flyer aufgeführten Einrichtungen des professionellen Hilfesystems.<sup>1</sup>

Kategorie	Nr.	Verhaltensindikator	Ja	Nein
Spielverhalten – Spielzeit (3)	1	Gast besucht die Spielstätte mehrere Tage hintereinander und spielt mit hoher Verweildauer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2	Gast spielt mehr als 4 Stunden am Stück	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3	Gast erscheint mehrmals täglich in der Spielstätte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spielverhalten – Spielmuster (2)	4	Gast verspielt Gewinne immer wieder und verlässt die Spielstätte in der Regel ohne Geld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5	Gast kündigt an, sein Spielverhalten einzuschränken, ohne sich jedoch daran zu halten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spielverhalten – Einsatzvolumen (1)	6	Gast spielt über einen längeren Zeitraum mit hohen Einsätzen pro Einzelspiel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Spielverhalten – Gewinnsituation (1)	7	Gast zeigt keine Freude mehr im Falle eines größeren Gewinns	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Umgang mit Geld (2).	8	Gast wechselt während einer Spielsitzung mehrfach höhere Geldbeträge zum Weiterspielen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9	Gast verlässt kurzzeitig die Spielstätte, offensichtlich um Bargeld zu besorgen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aggression (1).	10	Gast wirkt zunächst entspannt, verhält sich aber mit zunehmender Dauer immer aggressiver	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Habitus (4)	11	Gast zeigt Anzeichen von großer Anspannung, d.h. Hektik, Nervosität oder Unruhe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	12	Gast ist vom Spielgeschehen vollständig eingenommen und nimmt andere Umweltreize gar nicht wahr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	13	Gast ist sehr ungeduldig oder genervt, wenn der Wechselvorgang nicht schnell genug erfolgt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Entwicklungs- dynamik (3)	14	Gast spielt weiter, obwohl er stark übermüdet ist oder sich offensichtlich nicht gut fühlt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	15	Gast zeigt deutlich negative Veränderungen in der Kommunikation (Verschlossenheit, Rückzug, wird stiller bzw. spricht ausschließlich von Belastungen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	16	Gast intensiviert sein Spielverhalten deutlich erkennbar (z.B. in Bezug auf Spielhäufigkeit, Spieldauer, Einsatzhöhe pro Einzelspiel, Höhe der Gesamteinsätze, Anzahl der parallel bespielten Automaten)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	17	Gast benötigt immer höhere Gewinne, um positive Gefühle zu zeigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Soziales Umfeld (1)	18	Gast lügt bezüglich seines Aufenthaltsortes (z.B. beim Telefonieren)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Muster für Material – Aufkleber/Piktogramme

Wir weisen Sie freundlich darauf hin, dass der Nachdruck und die Vervielfältigung des „Muster für ein Betriebliches Sozialkonzept“, auch in Auszügen, nicht gestattet ist und strafrechtlich verfolgt wird. ©AWI Automaten-Wirtschaftsverbände-Info GmbH

**Jugendschutz**  
**unter 18 Jahren**  
§ 6 Jugendschutzgesetz

**Spielverhalten**  
**übermäßiges Spiel ist keine Lösung bei persönlichen Problemen!**

**BERATUNG UND INFO**  
*bei problematischem Spielverhalten*  
**01801 372700**  
Festnetz 3,9 ct/min. - Mobilfunk max. 42 ct/min.

**Jugendschutz**  
**unter 18 Jahren**  
§ 6 Jugendschutzgesetz

**Spielverhalten**  
**übermäßiges Spiel ist keine Lösung bei persönlichen Problemen!**

**Info u. Beratung**  
*bei problematischem Spielverhalten*  
**01801 372700**  
Festnetz 3,9 ct/min.  
Mobilfunk max. 42 ct/min.

**Prüf Dein Spiel**

[www.spielerschutz.de](http://www.spielerschutz.de)

Aufkleber bestellen unter [www.awi-shop.de](http://www.awi-shop.de)

**Mach Dich schlau**

[www.spielrelevante-informationen.de](http://www.spielrelevante-informationen.de)

Aufkleber bestellen unter [www.awi-shop.de](http://www.awi-shop.de)

# Spieltest-Flyer, deutsch

Wir weisen Sie freundlich darauf hin, dass der Nachdruck und die Vervielfältigung des „Muster für ein Betriebliches Sozialkonzept“, auch in Auszügen, nicht gestattet ist und strafrechtlich verfolgt wird. ©AWI Automaten-Wirtschaftsverbände-Info GmbH

## BUNDESWEITER ANSPRECHPARTNER ...

... bei problematischem Spielverhalten ist die telefonische Spielerberatung der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA):

### 01801-372700

(Festnetzpreis 3,9 Cent pro Minute, höchstens 42 Cent pro Minute aus Mobilfunknetzen.)

Montag – Donnerstag von 10:00 – 22:00 Uhr      Freitag – Sonntag von 10:00 – 18:00 Uhr

Die BZgA steht Spielern und Angehörigen beratend zur Seite und vermittelt regionale Beratungsstellen im gesamten Bundesgebiet.

## DER SPIELTEST

### Wenn es aufhört, Spaß zu machen...

### SPIELPROBLEME? HIER GIBT ES HILFE

### GRUNDREGELN FÜR DAS SPIELEN AN GELDSPIELGERÄTEN

#### Viel Spaß ...

... Spannung und Unterhaltung erleben jedes Jahr mehr als 10 Millionen Menschen beim Spielen an Geldspielgeräten in Spielstätten und Gaststätten. Wenn sie ein paar Grundregeln beachten:

- Geldspiele dienen der Unterhaltung. Spielen Sie nicht, um sich durch Problemen oder Sorgen zu entziehen!
- Setzen Sie sich vor Spielbeginn immer ein festes finanzielles Limit!
- Informieren Sie sich vor Spielbeginn genau über Spielablauf und Gewinnchancen!
- Achten Sie darauf, dass andere Freizeitaktivitäten nicht zu kurz kommen!
- Legen Sie Spielhäufigkeit (z. B. Tage/Monat) und Spieldauer (z. B. Stunden/Tag) verbindlich fest!
- Spielen Sie nur mit Geld, das Sie nicht für andere wichtige Dinge benötigen!
- Spielen Sie niemals mit geliehenem Geld!
- Machen Sie regelmäßige Spielpausen!
- Versuchen Sie nicht, durch neue Einsätze das verspielte Geld zurückzugewinnen!
- Auch wenn es vielleicht schwer fällt: Beenden Sie das Spielen nach einer Glückssträhne und nehmen Sie den Gewinn mit nach Hause!

### MACHEN SIE DEN SPIELTEST

#### Keinen Spaß ...

... macht es, wenn man mit dem Spielen nicht mehr aufhören kann. Wer häufig länger spielt oder mehr Geld einsetzt, als er es sich vorgenommen hat, für den kann das Spielen an Geldspielgeräten zu einer ernsthaften Belastung werden.

Ich versuche häufig, meine Verluste durch neue Einsätze auszugleichen.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
Ich habe mein Spielverhalten nicht mehr unter Kontrolle.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
Angehörigen oder Freunden verheimliche ich mein Spielverhalten.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
Nach dem Spielen mache ich mir oft Vorwürfe.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
Ich kann nicht mehr über längere Zeit auf das Spielen verzichten.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
Spielen ist für mich ein Fluchtweg bei Stress, Problemen oder Sorgen.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
Um Spielen zu können musste ich mir schon Geld ausleihen.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
Mein privates/berufliches Leben leidet unter dem Spielen.	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein

Jedes »JA« im Selbst-Test gilt als ernstzunehmender Hinweis für problematisches Spielverhalten! Um kein unnötiges Risiko einzugehen, empfehlen wir in diesem Fall ein klärendes Gespräch mit einer Person Ihres Vertrauens!

Zu bestellen unter: [www.awi-shop.de](http://www.awi-shop.de)

# Spieltest-Flyer, russisch

Wir weisen Sie freundlich darauf hin, dass der Nachdruck und die Vervielfältigung des „Muster für ein Betriebliches Sozialkonzept“, auch in Auszügen, nicht gestattet ist und strafrechtlich verfolgt wird. ©AWI Automaten-Wirtschaftsverbände-Info GmbH

**КОНТАКТНОЕ ЛИЦО НА ВСЕЙ ТЕРРИТОРИИ ФРГ ...**

... при обнаружении признаков игровой зависимости звонить в телефонную службу помощи игрокам в Центр санитарного просвещения ФРГ (Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung – BzgA):

**01801–372700**  
(стоимость звонков со стационарного телефона 3,9 цент/мин, максимальная стоимость звонков с мобильного телефона 42 цент/мин)

понедельник – четверг      пятница - суббота  
 from 10:00 – 22:00              from 10:00 – 18:00

Центр санитарного просвещения (BZgA) предоставляет поддержку игрокам и их близким в региональных консультационных центрах на всей территории ФРГ.

## ТЕСТ: ЕСТЬ ЛИ У ВАС ИГРОВАЯ ЗАВИСИМОСТЬ?

**Если это прекращает доставлять удовольствие ...**

**ИГРОВАЯ ЗАВИСИМОСТЬ? Рядом с вами ...**

разрешено печатание адресов местных консультационных центров

**ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ДЛЯ ИГРЫ В ИГРОВЫХ АВТОМАТАХ**

**Удовольствие прекращается ...**

... напряжение и развлечение от азарта испытывают ежегодно более 10 миллионов людей, играя в игровые автоматы в казино или в залах игровых автоматов, при условии соблюдения нескольких основных правил:

**СДЕЛАЙТЕ ТЕСТ НА ИГРОВУЮ ЗАВИСИМОСТЬ**

**Удовольствие прекращается ...**

... если Вы не можете перестать играть. Кто часто играет в течение более длительного времени или делает большие ставки, чем намеревался до прихода в казино, для того игра в игровых автоматах может стать серьезной проблемой.

Игровые автоматы служат для развлечения. – Не играйте долгого, чтобы избавиться от проблем или тревог!

Перед тем как начать играть всегда устанавливайте для себя лимит денежный лимит!

Проинформируйтесь подробно перед тем как играть о ходе игры и о шансах на выигрыш!

Следите за тем, чтобы не забывать о других способах проводить свободное время!

Чётко определите для себя частоту посещения игровых заведений (напр. дни/месяц) и длительность посещения (часы)!

Играйте только на те деньги, которые не нужны вам для других важных вещей!

Никогда не играйте на одолженные деньги!

Регулярно делайте паузы во время игры!

Не делайте новых ставок, чтобы отыграть проигранные деньги!

Хоть это и не всегда легко: прекратите игру после полосы удачи и принесите ваш выигрыш домой!

Я часто стараюсь отыгаться после проигрыша, делая новые ставки.  Да  Нет

Я больше не контролирую своё желание играть  Да  Нет

Я скрываю от своих друзей и близких свою страсть к игре.  Да  Нет

После игры я часто упрекаю себя.  Да  Нет

Я уже не могу в течение долгого времени не играть.  Да  Нет

Игра – это моя отдушина от стресса, проблем и тревог.  Да  Нет

Мне уже приходилось отдалживать деньги для игры.  Да  Нет

Из-за игры страдает моя личная и профессиональная жизнь.  Да  Нет

Если вы ответили утвердительно хотя бы на один вопрос теста, у вас есть игровая зависимость! Чтобы не подвергаться ненужному риску, советуем вам поговорить об этом с вашим доверенным лицом!

Zu bestellen unter: [www.awi-shop.de](http://www.awi-shop.de)

# Muster für Material

Dieser Flyer bezieht sich auf Baden-Württemberg und dient als MUSTER. Für Ihr Bundesland erkundigen Sie sich bitte bei Ihrer örtlichen Suchtberatungsstelle nach Flyern, die in Ihrer Region gelten.

Wir weisen Sie freundlich darauf hin, dass der Nachdruck und die Vervielfältigung des „Muster für ein Betriebliches Sozialkonzept“, auch in Auszügen, nicht gestattet ist und strafrechtlich verfolgt wird. ©AWI Automaten-Wirtschaftsverbände-Info GmbH

## Was wir regelmäßig für Sie anbieten

**Als Betroffene**

- Informations- und offene Gesprächsgruppen (z.B. Spielerorientierungsgruppe)
- Ambulante Rehabilitation
- Nachsorgegruppe nach einer (teil-)stationären Behandlung
- Themenzentrierte Gruppe für Angehörige
- Vermittlung von Hilfen zur Entschuldung

**Für Betriebe und Kooperationspartner**

- Betriebliche Suchtprävention
- Präventions- und Spielerschutzmaßnahmen in Unternehmen der Glücksspielindustrie

## Hier finden Sie uns

**Fachstelle für Glücksspiel und Medienkonsum**

**Ein Angebot des Beratungs- und Behandlungszentrums für Suchterkrankungen**

Wir beraten und behandeln rund ums Thema Sucht.

Das Beratungs- und Behandlungszentrum für Suchterkrankungen ist ein Angebot der Evangelischen Gesellschaft

LESERPROBE

Evangelische Gesellschaft  
 Fachstelle für Glücksspiel  
 und Medienkonsum  
 Bürgenstraße 34/36  
 70574 Stuttgart  
 Tel. 0711.2054 - 345  
 Fax 0711.2054 - 343  
 Sucht@Behandlungszentrumsucht@eva-stuttgart.de

Im Dienst. Am Nächsten. Seit 1830



# Schulungskonzept des Caritasverbandes für das Erzbistum Berlin e.V.:

## ● ● ● Schulungskonzept

- „Verantwortungsvoller Umgang mit dem Spielgast“
- Prävention und Frühintervention bei problematischem und pathologischem Spielverhalten im Rahmen des Kooperationsprojektes zwischen den Verbänden der Automatenwirtschaft, der AWI und dem Caritasverband für das Erzbistum Berlin e.V.

## ● ● ● Präambel

Wenn Spielgäste problematische oder pathologische Spielverhaltensmuster aufweisen, liegt es in der erklärten Verantwortung der Spielstättenbetreiber<sup>1</sup> und Automatenaufsteller, aufmerksam zu beobachten und möglichst im richtigen Augenblick einzugreifen, um eine Suchterkrankung (pathologisches Spielverhalten) mit oftmals schwerwiegenden Folgen für die Betroffenen und deren Angehörigen zu verhindern. In der Praxis liegt der aktive Part beim Servicepersonal, das täglich mit potentiell gefährdeten Menschen zu tun hat. Damit das Personal wirksam eingreifen kann, wird es geschult. Es muss einerseits den Sinn und die Notwendigkeit des Schulungsangebots verstehen und andererseits Mittel an die Hand bekommen, um es erfolgreich umzusetzen. Voraussetzung für das Gelingen des Konzeptes ist es, dass Vorgesetzte, Spielstättenbetreiber und Automatenaufsteller es voll und ganz mittragen. Es ist wichtig, dass die Angestellten vor einem Interessenkonflikt zwischen ihrer Loyalität gegenüber dem Arbeitgeber und dem Spielerschutz bewahrt werden.

Das Basiswissen über problematisches und pathologisches Spielverhalten sowie das Erkennen und Weiterleiten betroffener Spieler an das professionelle Hilfesystem wird im Rahmen des Schulungsprojektes „Verantwortungsvoller Umgang mit dem Spielgast“ zum Standardelement eines Anforderungskatalogs für einen Mitarbeiter im gewerblichen Spiel. Die maximale Teilnehmerzahl aller Schulungseinheiten beträgt 15 Personen.

Das Schulungskonzept besteht aus einer Präventionsschulung gemäß den jeweilig geltenden Anforderungen der verschiedenen Bundesländer. Vertiefend werden Wiederholungs- oder Nachschulungen nach entsprechenden Länderregelungen durchgeführt.

## ● ● ● Die Basisschulung als Einstieg

Für alle Mitarbeiter und Unternehmer (Servicekraft, Aufstellunternehmer, Betreiber) wird eine Basisschulung angeboten, die je nach Bundesland auf zwischen sechs und vierzehn Stunden ausgelegt ist.

Die Schulung verfolgt das Ziel, die Mitarbeiter in die Lage zu versetzen, einen Gast mit riskantem, problematischem oder pathologischem Spielverhalten anhand seiner Verhaltensweisen und Äußerungen frühzeitig zu erkennen und in einem vertrauensvollen Gespräch sachkundige Informationen zum Hilfesystem weiterzugeben. Die Servicekraft lernt die einschlägigen

<sup>1</sup> Zur besseren Lesbarkeit verwenden wir verallgemeinernd das generische Maskulinum. Alle diesbezüglichen Angaben gelten selbstverständlich für alle Personen gleichberechtigt, ganz gleich welches Geschlecht sie haben.

Informationsmaterialien sowie regionale und überregionale Beratungsangebote kennen und verfügt im Idealfall sogar über einen Ansprechpartner in einer Beratungseinrichtung sowie den betrieblichen oder überbetrieblichen Präventionsbeauftragten. In Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern sammeln wir günstige Situationen für die Ansprache, vermitteln Gesprächskompetenzen und -inhalte und erproben exemplarisch den Gesprächseinstieg. Die Mitarbeiter können somit besser einschätzen, wann der Zeitpunkt günstig ist, den Gast anzusprechen und ihn im geeigneten Rahmen auf Gesprächs- und Beratungsangebote hinzuweisen. Ansprechzeitpunkt und Gesprächsumfang sind sehr wichtig, da die Servicekraft selbst kein Therapiegespräch führen kann und soll.

Mit der Schulung erhält der Mitarbeiter keine zusätzliche Aufgabe, sondern erfährt Entlastung bei der üblichen Service- und Aufsichtsarbeit. Der Mitarbeiter lernt genau hinzuschauen und Konflikte zu lösen.

Mit dem nötigen Rückhalt und der richtigen Unterstützung durch den Arbeitgeber bzw. Vorgesetzten wirkt die Schulung motivierend und fördert die Identifikation mit dem Unternehmen: Die Servicekraft fühlt sich von ihrem Arbeitgeber unterstützt und verstanden und bekommt bei Konfrontationen in der Praxis Lösungsmöglichkeiten zur Verfügung gestellt.

Die Teilnehmer erhalten zur Schulung ein gebundenes Handout sowie ein Teilnahmezertifikat. Um die Kontinuität und Effektivität des Schulungsprojektes zu gewährleisten, empfiehlt sich die Durchführung einer mindestens vierstündigen Auffrischungsschulung. Diese Kontinuität gewährleistet eine ausgezeichnete Schulungsqualität nach neuestem wissenschaftlichen Stand.

### • • • **Schulungsaufbau**

Zu Beginn der Schulung werden Erwartungen und Befürchtungen, aber auch Verunsicherungen, Rationalisierungen usw. der Teilnehmer in der Gruppe reflektiert, um ggf. negative Denkweisen und Meinungen während der Schulung positiv zu beeinflussen.

Den praktischen Erfahrungen der Mitarbeiter wird ein theoretischer Rahmen gegeben, der eine sinnvolle und auch entlastende Einordnung dieser Erfahrungen ermöglicht. Das Störungsbild des pathologischen Spielverhaltens wird anschaulich dargestellt und in den großen Rahmen der Suchterkrankungen eingeordnet. Dadurch wird die Komplexität der Suchtentstehung, die sich nach einem einfachen Trias-Modell nicht nur an der Art des angebotenen Spiels, sondern zusätzlich an den Polen Individuum/Nutzer und soziales Umfeld/Gesellschaft festmacht, verdeutlicht. Dies ermöglicht ein vertieftes Krankheits- bzw. Suchtverständnis, welches die Mitarbeiter zu effektivem Handeln im Sinne umfassenden Spieler- und vor allem Jugendschutzes in den Spielstätten und Gaststätten motiviert. Die Mitarbeiter gelangen zu der Erkenntnis, sich nicht persönlich verantwortlich für den Zustand der Spieler zu fühlen, sondern sehen sich in der Rolle, verantwortungsvolle Hilfestellung geben zu können.

Am Ende der Veranstaltung wird die erprobte Checkliste nach Hayer et. al vorgestellt (Formular 4), die den Mitarbeitern zusätzlich als Hilfestellung zur Früherkennung von Problemspielern und zur Dokumentation der Ansprache dienen kann. Zudem werden auf Krisendienste bei akutem Hilfebedarf hingewiesen, da pathologische Spieler angesichts subjektiv hoher Verlustsummen und entsprechenden Panikgefühlen nicht selten verzweifelt sind.