

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 Medienkonsum für Betreiber von Spielstätten erstellt und mit den Glücksspielexperten 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 Landesspielhalengesetzen 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)**

ab 15.12.2011 01.07.2012 bis 30.06.2021

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

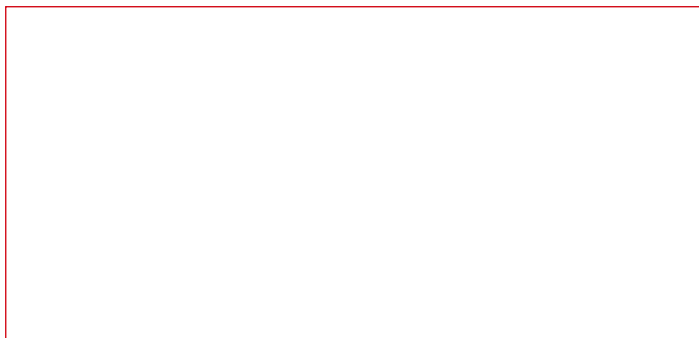
Ziele des Staatsvertrages sind gleichrangig

- (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 Veranstellen 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.¹

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

Literatur: Tobias Hayer, Jens Kalke, Sven Buth & Gerhard Meyer (2013). Die Früherkennung von Problem-spielerinnen und Problemspielern in Spielhallen: Entwicklung und Validierung eines Screening-Instrumentes. Universität Bremen, Institut für Psychologie und Kognitionsforschung. Bremen und Hamburg

¹ Die Daten werden streng nach der DSGVO behandelt und lediglich zu Präventionszwecken erhoben. Mitarbeiter, die diese Daten erheben und nach Ablauf dieses Zweckes wieder löschen, haben die Dienstanweisung/Verpflichtungserklärung zur DSGVO gelesen und deren Einhaltung unterschrieben.

SPIELRELEVANTE INFORMATIONEN

ZUM SPIELABLAUF AN GELDSPIELGERÄTE GEM. § 33C GEWO

(Aufklärungspflicht gemäß § 7 Erster Glücksspielstaatsvertrag)

Alle von der Physikalisch-Technischen Bundesanstalt gem. § 33c Gewerbeordnung (GewO) in Verbindung mit §§ 11 ff. Spielverordnung (SpielV) in der Fassung der am 11. November 2014 in Kraft getretenen 6. Verordnung zur Änderung der SpielV zugelassenen Geldspielgerätekategorien und alle gewerblich betriebenen Geldspielgeräte erfüllen nachfolgende Anforderungen:

1. Der Geldeinsatz beträgt in fünf Sekunden maximal 20 Cent und der Gewinn höchstens 2 Euro (§ 13 Nr. 2 SpielV).
2. Die Summe des Aufwandes (Einsätze abzüglich Gewinne) im Verlauf einer einzelnen Stunde darf 60 Euro nicht übersteigen (§ 13 Nr. 4 SpielV).
3. Die Summe der Gewinne abzüglich der Einsätze im Verlauf einer Stunde ist auf 400 Euro begrenzt (§ 13 Nr. 5 SpielV).
4. Bei längerfristiger Betrachtung darf durchschnittlich kein höherer Betrag als 20 Euro je Stunde in der Kasse verbleiben (§ 12 Abs. 2 Nr. 1 SpielV). In der Praxis sind es durchschnittlich 5 bis 15 Euro.
5. Die SpielV gibt keine Auszahlquote vor. Eine Angabe einer exakten oder durchschnittlichen Quote ist nicht möglich, da diese unter anderem vom Spielverhalten der Spieler abhängt.

Stand: Januar 2020

©VDAl e.V. / AWI GmbH



Die Gewinnaussichten sind zufällig. Für jeden Spieler werden die gleichen Chancen eröffnet. (gemäß § 12 Abs. 2 Nr. 2 SpielV) Spielteilnahme erst ab 18 Jahren. Übermäßiges Spielen ist keine Lösung bei persönlichen Problemen. Kostenlose Beratung/Info Tel.: 0800 137 27 00.

**KEIN SPIEL
OHNE REGELN**

DIE DEUTSCHE
AUTOMATENWIRTSCHAFT



AWI Automaten-
Wirtschaftsverbände-Info GmbH

INFORMATIONEN

FÜR UNSERE GÄSTE

Ansprechpartner vor Ort bei allen Fragen rund um das Spiel, bei Problemen mit dem Spiel und zum Sozialkonzept gemäß § 6, GlüStV ist

Herr / Frau

Sollten Sie ihn / sie nicht persönlich antreffen, so vereinbaren Sie über die Servicekraft einen Termin oder hinterlassen Sie Ihre Telefonnummer, damit er / sie Kontakt mit Ihnen aufnehmen kann. Die Servicemitarbeiter stehen Ihnen selbstverständlich ebenso als Ansprechpartner zur Verfügung.

Zögern Sie nicht, von diesem Angebot – auf Wunsch auch vertraulich – Gebrauch zu machen. **Wir wollen, dass Sie bei uns sicher spielen!**

Mit freundlichen Grüßen

Stempelfeld

Unterschrift des Betreibers



Die Gewinnaussichten sind zufällig. Für jeden Spieler werden die gleichen Chancen eröffnet. (gemäß § 12 Abs. 2 Nr. 2 SpielV) Spielteilnahme erst ab 18 Jahren. Übermäßiges Spielen ist keine Lösung bei persönlichen Problemen. Kostenlose Beratung/Info Tel.: 0800 137 27 00.

**KEIN SPIEL
OHNE REGELN**

DIE DEUTSCHE
AUTOMATENWIRTSCHAFT



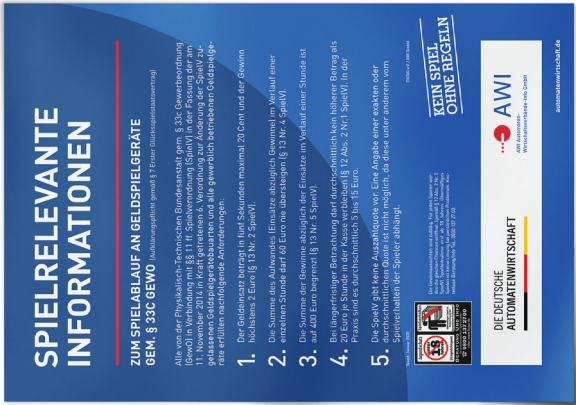
AWI Automaten-
Wirtschaftsverbände-Info GmbH

IHR ANSPRECH- PARTNER VOR ORT

Sollten Sie Fragen rund um das Spiel haben oder ein Gespräch wünschen, so wenden Sie sich bitte an den Sozialkonzeptbeauftragten:

Frau/Herr

Der Sozialkonzeptbeauftragte ist zuständig für alle Informationen und Hilfe rund um das Spiel. Er kann Sie zu Beratungs- und Behandlungsmöglichkeiten vor Ort informieren. Dies ersetzt jedoch kein therapeutisches Beratungsgespräch.



Die Gewinnaussichten an den Geldspielgeräten sind zufällig. Für jeden Spieler werden die gleichen Chancen eröffnet (gemäß § 12 Abs. 2 Nr. 2 SpielV). Spielteilnahme erst ab 18 Jahren. Übermäßiges Spielen ist keine Lösung bei persönlichen Problemen.

AWI Automaten-Wirtschaftsverbände-Info GmbH
Dircksenstr. 49, 10178 Berlin
Telefon: 030 240877-60 | Telefax: 030 240877-70
awi-info.de

BERATUNGSANGEBOTE VOR ORT

BERATUNGSSTELLE

Ansprechpartner

Telefon

Kontaktdaten

SELBSTHILFEGRUPPE

Ansprechpartner

Telefon

Kontaktdaten

Weitere Beratungsstellen und Selbsthilfegruppen in Ihrer Nähe finden Sie unter **spielen-mit-verantwortung.de**.

Bundesweiter Ansprechpartner

Bei problematischem Spielverhalten können Sie auch die kostenlose telefonische Spielerberatung der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA) nutzen:
Telefon: 0800 137 27 00.

INFORMATION FÜR UNSERE GÄSTE ZUM SOZIALKONZEPT UND ZUM GLÜCKSSPIEL

SPIELERSCHUTZ.DE

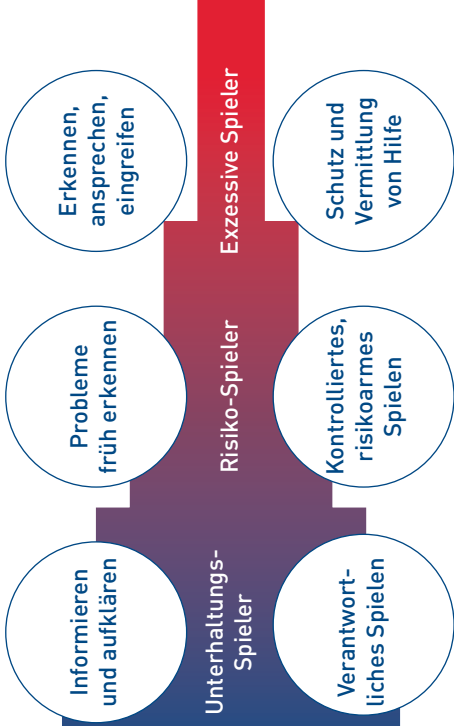
KEIN SPIEL
OHNE REGELN

LIEBE SPIELGÄSTE,

SO INFORMIEREN WIR

Menschen spielen aus einer Vielzahl von Motiven und Anlässen an Geldspielgeräten: Spannung und Unterhaltung, Ablenkung und Entspannung, Gewinnen wollen und sich Risiken aussetzen, sind dabei die Erlebnisse, für die 4,1 % der erwachsenen Bevölkerung mindestens einmal im Jahr eine Spielhalle aufsuchen oder Casinospiele spielen (BZgA Studie 2020). Die Kehrseite alltäglichen und unproblematischen Spiels ist problematisches oder gar pathologisches Spielverhalten. Für eine bestimmte Gruppe von Konsumenten kann das Spiel zu unerwünschten und für sie schädlichen Begleiterscheinungen führen. Exzessives Glückspielverhalten kann mit mehr oder weniger deutlichen sozialen, persönlichen, wirtschaftlichen und auch gesundheitlichen Folgen einhergehen. Personen, die zur Gruppe der Problemspieler bzw. der Risikospieleler gehören, zeichnen sich durch ein Spielverhalten aus, welches bei anhaltender oder dauerhafter Durchführung zur Entwicklung von spielbezogenen Problemen führen kann. Spieler in diesem Bereich mögen bereits einzelne Probleme aufweisen; diese sollten aber durch eine Reduzierung des Spielens oder einen Verzicht darauf wieder zeitnah behoben werden können. Das pathologische Spielverhalten ist hingegen gekennzeichnet durch einen Kontrollverlust über das Spielen und schwerwiegende Probleme, welche durch das andauernde oder phasenweise exzessive Glücksspielen entstehen.

ANSATZPUNKTE UND ZIELGRUPPEN FÜR PRÄVENTION



Quelle: Evangelische Gesellschaft Stuttgart (eva)

VERANTWORTUNG FÜR SPIELGÄSTE

Die Automatenwirtschaft und damit jeder einzelne Betreiber stellt sich der gesellschaftlichen Verantwortung, dass ein nicht zu vernachlässigender Anteil ihrer Gäste ein riskantes bis pathologisches Spielverhalten aufweist. Daraus ergeben sich drei grundsätzliche Aufgaben für die Unternehmer, die im Sozialkonzept verankert sind:

1. Durch geeignete vorbeugende Maßnahmen das Entstehen von problematischem und pathologischem Spielverhalten, letzteres ist auch als Glücksspielsucht bekannt, zu verhindern.
2. Sofern vorhandenes problematisches oder pathologisches Glücksspielverhalten möglichst frühzeitig zu erkennen und über geeignete Maßnahmen und Interventionen die Probleme verringern zu helfen.
3. Im Fall prognostizierbaren, pathologischen Glücksspiels auf geeignete Hilfsangebote hinzuweisen.

HIER EINIGE EMPFEHLUNGEN FÜR SIE, FÜR EIN RISIKOARMES SPIEL:

- Nur mit dem Geld spielen, das Ihnen übrig bleibt, also nicht mit Geld, das eigentlich für Miete, Essen etc. benötigt wird.
- Nicht spielen, um „Geld zu verdienen“.
- Beim Glücksspiel gewinnt nur, wer Glück hat – und das lässt sich nicht beeinflussen.
- Vor dem Spielen ein Limit für Zeit und Geld setzen und sich, egal ob es gut oder schlecht läuft, an dieses Limit halten.
- Nicht versuchen, durch Spielen Verluste auszugleichen.
- Spielen als eine von vielen Freizeitbeschäftigungen betrachten.
- Spielen nur mit „klarem Kopf“ (kein Alkohol und keine Medikamente).
- Familiäre, soziale oder berufliche Verpflichtungen beim Spielen nicht ausblenden.
- Hinweise auf übermäßiges Spielen ernst nehmen.



TESTEN SIE IHR SPIELVERHALTEN!

Dieser Flyer liegt in der Spielstätte für Sie aus und Sie können sofort überprüfen, ob Ihr Spielverhalten unbedenklich ist oder nicht. Sie finden den Selbsttest in sechs Sprachen online unter:

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



Unsere Mitarbeiter achten darauf, dass alle Gäste, die hier spielen, mindestens 18 Jahre alt sind.

Gemäß § 6 GlüStV 2021, hat jedes Unternehmen ein Sozialkonzept erstellt. Mehr zu dem Sozialkonzept ist zu finden unter: [awi-info.de/de/betriebliche-sozialkonzepte](https://www.awi-info.de/de/betriebliche-sozialkonzepte)

MUSTER FÜR MATERIAL – AUFKLEBER/PIKTOGRAMM

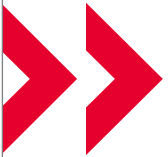


**PRÜF
DEIN SPIEL!**

spielerschutz.de




Aufkleber bestellen unter
www.awi-shop.de



**MACH DICH
SCHLAU!**

spielrelevante-informationen.de




Aufkleber bestellen unter
www.awi-shop.de

Jugendschutz

**unter
18
Jahren**

§ 6 Jugendschutzgesetz

Spielverhalten



übermäßiges Spiel ist
keine Lösung bei
persönlichen Problemen!

BERATUNG UND INFO
bei problematischem Spielverhalten

☎ **0800 137 27 00**
oder **www.bzga.de**

Zu bestellen unter: www.awi-shop.de

SPIELTEST-FLYER, DEUTSCH



Zu bestellen unter: www.awi-shop.de

SPIELTEST-FLYER, RUSSISCH

**КОНТАКТНОЕ ЛИЦО НА ВС
ТЕРРИТОРИИ ФРГ ...**

... при обнаружении признаков игровой зависимости
звонить в телефонную службу помощи игрокам в Центр
санитарного просвещения ФРГ (Bundeszentrale für gesund-
heitliche Aufklärung – BZgA):

0800 137 27 00

(стоимость звонка со стационарного телефона 3,9 центов/мин, максимальная
стоимость звонка с мобильного телефона 42 центов/мин)

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

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

ИГРОВАЯ ЗАВИСИМОСТЬ? РЯДОМ ЕСТЬ ПОМОЩЬ.

разрешено лечение в административных консультационных центрах

Дополнительно распространение и размещение,
копирование, воспроизведение и систематическое изменение воспрещается.
© S.d.P. AWI Automaten-Wirtschaftsverbände-Info GmbH, Druckansatz: 49, 10178 Berlin

**ТЕСТ: ЕСТЬ ЛИ
У ВАС ИГРОВАЯ
ЗАВИСИМОСТЬ?**

Если это прекращает
достигать удовольствие ...

AWI
Automaten-
Wirtschaftsverbände-Info GmbH

**DIE DEUTSCHE
AUTOMATENWIRTSCHAFT**

Zu bestellen unter: 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.

Was wir regelmäßig für Sie anbieten

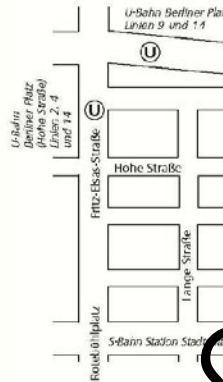
Als Betroffene

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

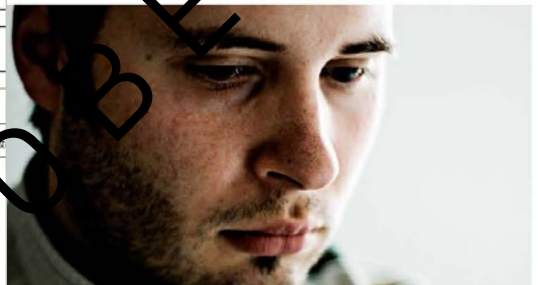
Für Betriebe und Kooperationspartner

- 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



Evangelische Gesellschaft
Fachstelle für Glücksspiel
und Medienkonsum
Glücksspielstraße 34/36
70374 Stuttgart
Tel. 0711.2054 - 345
Fax 0711.2054 - 343
Behandlungszentrumsucht@eva-stutt

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 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 Standard element 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

¹ 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.