



## Curriculum Schulungen für Glücksspielanbieter (Stand März 2020)

### I. Schulungsinhalte

1. Rechtliche Grundlagen
2. Glücksspielverhalten
3. Suchtwissenschaftliche Grundlagen
4. Sozialkonzept des eigenen Unternehmens
5. Handlungskompetenzen
6. Suchthilfesystem

### II. Schulungsumfang

### I. Schulungsinhalte

#### 1. Rechtliche Grundlagen

##### Ziele:

Die Teilnehmenden sollen

- den rechtlichen Rahmen der Suchtprävention innerhalb ihres Gewerbes kennenlernen
- Verständnis für die Bedeutung der Suchtprävention entwickeln
- vermittelt bekommen, welche Behörden für die Überwachung der gesetzlichen Vorgaben jeweils zuständig sind.

Einhaltung der Suchtprävention und Abwehr und Verminderung der Suchtgefahren sind Erlaubnisvoraussetzungen und bei Nichteinhaltung droht Lizenzentzug.

##### Lerninhalte:

- a. Bedeutung der Suchtprävention
- b. Jugendschutz
- c. Spielerschutz
- d. Verpflichtung zur Schulung
- e. Zuständigkeiten

- f. Haftungsfragen
- g. Sozialkonzept
- h. Spielverordnung

a. Bedeutung der Suchtprävention

Suchtprävention ist eines der Ziele des Glücksspielstaatsvertrags (§ 1 Abs. 1 Nr. 1 GlüÄndStV) und des LGlüG, Glücksspiel soll nur als Gewerbe stattfinden dürfen, wenn den davon ausgehenden Gefahren wirksam begegnet wird, daher auch Unterscheidung der Schulungsin-  
tensität nach dem Gefährdungspotential der Glücksspielarten.

b. Jugendschutz

- Unzulässigkeit der Teilnahme Minderjähriger; Verpflichtung der Glücksspielanbieter zur Einhaltung des Jugendschutzes (§ 4 Abs. 3 GlüÄndStV),
- Verbot, Kindern und Jugendlichen den Aufenthalt in Spielhallen oder ähnlichen vorwiegend dem Spielbetrieb dienenden Räumlichkeiten zu gestatten (§ 6 Abs. 1 JuSchG),
- Verstöße gegen § 6 Abs. 1 JuSchG sind bußgeldbewert (§ 28 Abs. 1 Nr. 7 und 8 JuschG).

c. Spielerschutz

Wirksamer Spielerschutz setzt voraus, gefährdete Spielende definitiv vom Spiel auszuschließen und dies durch ein Sperrsystem sicherzustellen, daher wird ein Sperrsystem zum Schutz der Spielenden (§ 8 GlüÄndStV, §§ 5, 6 und 45 LGlüG) eingerichtet. Kurze Darstellung des Sperrsystems, Erläuterung der Fremdsperre, Selbstsperre, Sperrpflicht für Spielbanken und Veranstalter von Sportwetten gem. § 8 Abs. 2 GlüÄndStV, § 4 LGlüG, Mitwirkungspflicht am Sperrsystem für Vermittler von öffentlichen Glücksspielen gem. § 8 Abs. 6 GlüÄndStV, Zentrale Sperrdatei (§ 23 GlüÄndStV), Weiterleitungspflicht von Sperren: Annahmestellen, Wettvermittlungsstellen übermitteln bei ihnen eingereichte Sperranträge unverzüglich an die Staatliche Toto Lotto GmbH in Stuttgart (§ 4 Abs. 3 LGlüG), Spielbanken tragen Sperren in die von

Hessen betriebene Sperrdatei OASIS ein (§ 8 Abs. 4 GlüÄndStV), Spielhallen nehmen Anträge auf Selbstsperre für alle Spielhallen des Betreibers am Standort (Gemeinde, Stadt) entgegen (§ 45 LGlüG). Die Anträge auf Selbstsperre und Selbsttests sind in den Spielhallen offen und deutlich sichtbar auszulegen (§ 43 Abs. 2 Nr. 3 LGlüG).

Umsetzung des Jugend- und Spielerschutzes durch Feststellung des Alters an Hand von amtlichen Identitätsdokumenten (vgl. § 43 Abs. 1 LGlüG) der Spielteilnehmer und Abgleich mit der Sperrdatei des Spielhallenbetreibers.

d. Verpflichtung zur Schulung

Glücksspielanbieter sind verpflichtet, die Spielteilnehmer zu verantwortungsbewusstem Spiel anzuhalten und der Entstehung von Spielsucht vorzubeugen. Hierzu haben sie Sozialkonzepte zu entwickeln, ihr Personal zu schulen und die Vorgaben der Richtlinie zur Vermeidung und Bekämpfung von Glücksspielsucht zu erfüllen (§ 6 GlüÄndStV). Darüber hinaus ist in § 7 Abs. 1 LGlüG Näheres zum Inhalt des Sozialkonzepts ausgeführt. Wie die Schulungspflicht zu erfüllen ist, wird in § 7 Abs. 2 LGlüG näher konkretisiert (Inhalte, Dauer, Wiederholung nach 3 Jahren). Auf diese Weise soll der Entstehung problematischen oder pathologischen Spielverhaltens frühzeitig entgegengewirkt werden. Die Schulungen sollen den Teilnehmenden auch Handlungskompetenzen im Umgang mit problematischen Spielteilnehmenden vermitteln.

e. Zuständigkeiten

Die Glücksspielaufsicht erfolgt für Annahmestellen, Wettannahmestellen und beim Gewinnsparen in ganz BW durch das Regierungspräsidium Karlsruhe. Oberste Glücksspielaufsichtsbehörde ist das Innenministerium. Das Regierungspräsidium Karlsruhe beaufsichtigt auch die Spielbanken. Für die Spielhallen obliegt die Glücksspielaufsicht den Gewerbeämtern bei den Landkreisen, Stadt- und Gemeindeverwaltungen und Verwaltungsgemeinschaften. Nur die fachliche Prüfung der

Sozialkonzepte erfolgt durch das Regierungspräsidium Karlsruhe.  
Oberste Aufsichtsbehörde ist das Wirtschaftsministerium.

f. Haftungsfragen

Bei Verstoß gegen Sperrpflichten, gegen die Verpflichtung zur Weiterleitung von Sperranträgen oder auch massiven Verstößen gegen Maßnahmen des Sozialkonzeptes können Spielende ggfs. ihre sämtlichen danach geleisteten Spieleinsätze vom Glücksspielanbieter im Wege des zivilrechtlichen Schadensersatzes zurückverlangen, bei den Spielbanken hat es diese Prozesse schon gegeben.

Rückzahlungspflichten entstehen außerdem, wenn gegen das Verbot der Teilnahme Minderjähriger verstoßen wird.

Die Glücksspielanbieter übertragen die Einhaltung ihrer Pflichten aus dem Jugend- und Spielerschutz (z.B. Weiterleitung eines Sperrantrags, Abgleich mit der Sperrdatei) an das Personal der Spielstätten. Erfüllt das Personal die diesbezüglichen Anweisungen nicht, wird dies nach den übernommenen Pflichten des Betreibers im Sozialkonzept regelmäßig eine Abmahnung oder im Wiederholungsfall eine Kündigung zur Folge haben.

Bußgeldvorschriften im JuSchG (s.o.).

Ordnungswidrigkeiten (§ 48 LGlüG), die folgende Auflistung ist unvollständig:

Nr. 4 Der Glücksspielanbieter erstellt kein den gesetzlichen Anforderungen genügendes Sozialkonzept, schult sein Personal nicht oder erfüllt die gesetzlichen Anforderungen an den Spielbetrieb nicht.

Nr. 13 Sperranträge werden nicht unverzüglich weitergeleitet.

Nr. 19 Für Spielhallen wird kein Sozialkonzept entwickelt oder umgesetzt.

Nr. 21 In Spielhallen werden Sperranträge nicht offen und deutlich sichtbar ausgelegt.

g. Sozialkonzept

Der suchtp Präventive Ansatz der Glücksspielrechtlichen Regelungen kommt in der Verpflichtung zur Erstellung eines Sozialkonzepts (§ 6 GlüÄndStV, § 7 Abs. 1 LGlüG) zum Ausdruck. Das Sozialkonzept und die auf seiner Grundlage umgesetzten Maßnahmen sollen sicherstellen, dass problematisches oder pathologisches Spielverhalten frühzeitig erkannt und diesem gegengesteuert wird. Im Sozialkonzept hat der jeweilige Anbieter deshalb darzustellen, welche Maßnahmen er zur Verhinderung problematischen und pathologischen Glücksspieles ergreift, wie betroffene Spielerinnen und Spieler in das Hilfesystem vermittelt werden und wie die Einhaltung überwacht und mit Verstößen umgegangen wird. Das Vorliegen eines den gesetzlichen Anforderungen entsprechenden Sozialkonzepts ist Voraussetzung für die Erteilung der Glücksspielrechtlichen Erlaubnis. Verstöße können zum Konzessionsentzug führen.

Aufgrund der Bedeutung der Suchtp Prävention ist sicherzustellen, dass auch das Personal der Glücksspielstätten die Inhalte des betriebseigenen Sozialkonzeptes kennt, auf diese verpflichtet wird und diese umsetzt.

#### h. Spielverordnung

Die Spielverordnung (SpielV) wurde vom Bundeswirtschaftsministerium aufgrund von § 33f Abs. 1 Gewerbeordnung erlassen. Sie legt u. a. die zulässigen Aufstellungsorte und Gerätehöchstzahlen fest. Außerdem regelt sie, welche Voraussetzungen für die Zulassung von Spielautomaten durch die Physikalisch-Technische Bundesanstalt im Benehmen mit dem Bundeskriminalamt erfüllt sein müssen (§ 11 ff. SpielV).

§ 1 SpielV regelt, wo Geldspielgeräte aufgestellt werden dürfen. § 2 SpielV bezeichnet die zulässigen Aufstellorte für Warensielgeräte. Durch Festlegung zulässiger Spielorte soll der Gefahr, dass Menschen zur Teilnahme am Glücksspiel verleitet werden, begegnet werden.

§ 3 SpielV legt die Gerätehöchstzahl fest, die aufgestellt werden darf. Die Regelungen dienen dazu, das Spielangebot einzudämmen.

In Gaststätten waren bis 9. November 2019 höchstens drei Geld- oder Warenspielgeräte erlaubt. Dabei sind Gaststätten im Sinne der Spielverordnung nur solche Betriebe, in denen der tatsächliche Schwerpunkt der Tätigkeit auch auf der Abgabe von Speisen und Getränken liegt, die Aufstellung von Geldspielgeräten darf zur gastronomischen Tätigkeit lediglich einen Annex (und nicht den Schwerpunkt der gewerblichen Tätigkeit) darstellen. Es ist durch eine ständige Aufsicht und bei drei aufgestellten Geräten durch zusätzliche technische Sicherungsmaßnahmen zu gewährleisten, dass Personen unter 18 Jahren nicht an Geldspielgeräten spielen. Seit 10. November 2019 sind nur noch zwei Geld- oder Warenspielgeräte in Gaststätten erlaubt.

In Spielhallen und ähnlichen Unternehmen darf die Gesamtgerätezahl 12 Geräte nicht überschreiten. Eine weitere Begrenzung ergibt sich daraus, dass je 12 Quadratmeter Fläche nur ein Gerät aufgestellt sein darf. Die Geräte dürfen einzeln oder höchstens in Zweiergruppen im Abstand von einem Meter aufgestellt sein. Beim Aufstellen in Zweiergruppen muss eine Sichtblende von 80 cm an den Geräten angebracht sein. Diese Vorschriften sollen verhindern, dass an mehreren Geräten gleichzeitig gespielt werden kann.

In Spielhallen oder ähnlichen Unternehmen, in denen alkoholische Getränke ausgeschenkt werden, dürfen höchstens 3 Geld- oder Warenspielgeräte aufgestellt werden, auch hier dürfen seit 10. November 2019 nur noch zwei Geldspielgeräte aufgestellt werden.

Nach § 3 a SpielV darf ein Gewerbetreibender, in dessen Betrieb der Geräteaufsteller die Geräte aufstellen möchte (v. a. der Gastwirt), die Aufstellung von Spielgeräten in seinem Betrieb nur zulassen, wenn die o.g. Vorschriften eingehalten werden.

Nach § 9 SpielV sind Jackpots, Nachlässe auf den Einsatz oder Gewinnauszahlungen außerhalb der Geräte (z. B. in bar direkt an den Spieler) verboten. Gewinnchancen außerhalb der Geräte dürfen auch nicht in Aussicht gestellt werden.

An Geldspielgeräte sind aus suchtpreventiven Gründen bestimmte Anforderungen zu stellen. Nach § 13 SpielV dürfen diese eine Bauartzulassung von der Physikalisch-technischen Bundesanstalt nur erhalten, wenn sie diese Anforderungen erfüllen.

Gemäß § 20 Abs. 2 SpielV ist seit dem 11. November 2018 nur noch der Betrieb von Geldspielgeräten zulässig, die die auf Grund der Sechsten Verordnung zur Änderung der SpielV vom 4. November 2014 (BGBl. I S. 1678) festgelegten geänderten gerätebezogenen Vorgaben nach den §§ 12 und 13 SpielV einhalten. Hierzu gehören insbesondere:

- die Reduzierung der am Gerät dargestellten Gewinnaussichten von 1.000 auf 300 Euro (§ 12 Abs. 2 S. 1 Nr. 2),
- die Reduzierung des maximalen Stundenverlustes von 80 auf 60 Euro (§ 13 Nr. 4),
- die Reduzierung des maximalen Stundengewinnes von 500 auf 400 Euro (§ 13 Nr. 5 S. 1),
- das Verbot der Automatiktaste (§ 13 Nr. 7 S. 3 f.),
- das Verbot des Punktespiels (§ 13 Nr. 1 Hs. 1),
- das Verbot eines Jackpots und anderer Sonderzahlungen (§ 13 Nr. 5 Satz 2) sowie
- eine veränderte Definition des Spielbegriffes (§ 13 Nr.1 Hs. 2),
- Regelungen zu Spielpause nach 1 Stunde und Spielunterbrechung nach 3 Stunden (§ 13 Nr. 6 und 6a).

Die Aufsteller „alter“ Geldspielgeräte haben diese unverzüglich aus dem Verkehr zu ziehen. Die zuständigen Behörden sind zu entsprechenden Kontrollen angehalten.

**Methode:**

Vortrag durch Trainer, der durch Fragerunde ergänzt und abgeschlossen wird. Überlassung der zitierten Gesetzestexte in Auszügen.

**Zeitumfang:**

Vortrag: ca. 20 Minuten

Fragerunde: abhängig von Teilnehmerzahl, maximal 10 Minuten

### **Hinweise für Trainerinnen und Trainer:**

- Der Streit über die Verfassungsmäßigkeit oder Rechtmäßigkeit des Glücksspielrechts wird vor den Gerichten, nicht aber in den Schulungen geklärt.
- Die Frage, ob und welche bereits besuchten Schulungen gegebenenfalls angerechnet werden können, ist vorab zu klären, nicht erst in der Schulung.

## **2. Glücksspielverhalten: Motive für Glücksspiel**

### **Ziele:**

Die Teilnehmenden sollen

- Kenntnis der alltäglichen Motive für Glücksspielen bekommen,
- Verständnis für die unterschiedlichen Motivlagen von unproblematischen und problematischen Konsumentinnen und Konsumenten entwickeln,
- Glücksspielverhalten als eine Form von Konsumverhalten / Freizeitverhalten mit spezifischen Risiken verstehen

### **Lerninhalte:**

- a. Alltägliche Motive für unproblematisches Glücksspiel
- b. Veränderung der Motivlage durch übermäßiges bis hin zu süchtigem Glücksspiel



a. Alltägliche Motive für unproblematisches Glücksspiel

Die alltäglichen (nicht pathologischen) Motive für die Teilnahme an Glücksspielen sind die Basis für den unproblematischen Konsum. Sie beziehen sich auf die drei großen Themen:

*Glück:*

Verschiedene Aspekte und Bedeutungen des „Glücksbegriffes“:

- Zufallsglück
- Glücksmomente erleben
- dauerhaftes Glück

*Spiel:*

- Risiko und Spannung suchen
- Wettstreiten und Gewinnen wollen
- Erlebnis und Unterhaltung
- Ablenkung und Entspannung
- Rituale und soziale Kommunikation (z.B. Tipp- und Wettgemeinschaften)

*Geld:*

- schnell und leicht Geld gewinnen
- Phantasien und Tagträume über große und kleine Gewinne

Den unterschiedlichen Glücksspielformen lassen sich verschiedene Motivbündel zuordnen.

Ergänzend zu den Motiven kann auf die sozialen und medialen Einflussfaktoren (Stichwort: Vermarktungsstrategien) eingegangen werden.

Diese sind besonders hinsichtlich des Jugendschutzes relevant.

b. Veränderung der Motivlage durch übermäßiges bis hin zu süchtigem Glücksspielverhalten

Durch übermäßiges, problematisches Spielverhalten verändern sich die Motivlagen. Zum Beispiel:

- Es finden Einengungen auf bestimmte Erwartungen statt, z.B. statt Ablenkung und Entspannung dient das Glücksspielen der „Flucht“ aus unangenehmen Situationen, Stimmungen und Belastungen und dient der Kompensation.

- Aus der Erwartung, Geld zu gewinnen, wird der Zwang, gewinnen zu müssen.

Die Schutzfunktionen, die die oben genannten alltäglichen Funktionen für das Spielen haben, treten mehr und mehr in den Hintergrund. Es überwiegen die Kräfte und Mechanismen einer Abhängigkeit.

**Methode:** Beteiligung und Befragen der Teilnehmenden, nicht nur Frontalvortrag.

**Zeitumfang:** 90 Minuten

**Hinweise für Trainerinnen und Trainer:**

- Ggf. Einbeziehung ehemaliger Spielenden
- Lieder, die Glücksspiel thematisieren, können zu Hilfe genommen werden

### **3. Suchtwissenschaftliche Grundlagen**

**Ziele:**

Die Teilnehmenden sollen

- den aktuellen Kenntnisstand vermittelt bekommen
- Verständnis des Krankheitsbildes entwickeln
- Abgrenzung zu einem nicht pathologischen bzw. problematischen Spielverhaltens lernen

**Lerninhalte:**

- a. Glücksspielverhalten: Woran erkenne ich problematisches Glücksspielen
  - b. Entstehungsmodelle: Was geht in einer Spielerin/einem Spieler vor
  - c. Epidemiologie
  - d. Gefährdungspotential
  - e. Negative psychosoziale Folgen und psychiatrische Komorbidität
- a. Glücksspielverhalten: Woran erkenne ich problematisches Glücksspielen

Das Spielen nimmt im Leben der Betroffenen einen immer höheren Stellenwert ein und wird allmählich zum zentralen Element im Leben. Kennzeichen sind u. a.: höhere Einsätze beim Spielen, rasche Wiederaufnahme der Spieltätigkeit trotz erlittener Verluste, Unruhe und Geiztheit beim Versuch, das Spielen einzuschränken oder aufzugeben usw. In diesem Unterpunkt sollten vor allem die Merkmale besprochen werden, die an pathologischen bzw. problematischen Spielenden für die Spielhallenfachkräfte beobachtbar sind: z. B. Frequenzen des Besuchs in der Woche, Spielzeitdauer, verzweifelter Versuch, Kontrolle zu gewinnen trotz ständigem Verlust. Die klinischen Kriterien zur Diagnostik können dabei sehr vereinfacht herangezogen werden.

b. Entstehungsmodelle: Was geht in einer Spielerin/einem Spieler vor

Die Ähnlichkeit zu substanzbezogenen Störungen ist besonders den Personen, die keine Vorerfahrungen bzw. Grundwissen über psychiatrische Erkrankungen haben, gut zu vermitteln. Hier kann beispielsweise das Suchtmodell von Custer und Milt (1985) beschrieben werden oder aber auch empirisch fundiertere Modelle, wie das heuristische Modell der Vulnerabilität von Petry (2003) oder je nach Interesse und Aufmerksamkeit der zu Schulenden, das etwas kompliziertere Biopsychosoziale Modell von Sharpe (2002). Zentral ist es, dass die Entwicklung von normalem zu pathologischem Spielen dargestellt und vermittelt werden kann. Auch wäre die Beschreibung der kognitiven Verzerrungen von Ladouceur & Walker, 1996 zur Vermittlung des Störungsbildes sinnvoll.

c. Epidemiologie

Der Anteil problematischer und pathologischer Glücksspielerinnen und Glücksspieler liegt bei etwa einem Prozent der Gesamtbevölkerung. Jüngere Personen sind stärker belastet als ältere, Männer stärker als Frauen.

Hier kurz die PAGE Studie in Deutschland bzw. die Bevölkerungsumfrage der BZgA vorstellen und einen internationalen Vergleich präsentieren.

d. Gefährdungspotential

Das Gefährdungspotenzial variiert je nach Spielform in Abhängigkeit von den jeweiligen Eigenschaften des Spiels (z. B. hohe Ereignisfrequenz, starke Interaktivität, ständige Verfügbarkeit)<sup>2</sup>. Automatenspielerrinnen und -Spieler zeigen die höchste Prävalenz an pathologisch Spielenden, aber die Stärke der Abhängigkeit differiert nicht signifikant zwischen Automatenspielenden und den Spielenden, bei denen andere Spielformen von pathologischer Relevanz sind. Hier könnte man die Ergebnisse der Baden-Württemberg Studie vorstellen.

e. Negative psychosoziale Folgen und psychiatrische Komorbidität

Ähnlich wie bei den Substanzabhängigkeiten umfassen die negativen Folgen durch das außer Kontrolle geratene Glücksspiel eine zunehmende finanzielle Verschuldung, einen sozialen Rückzug, Beziehungskrisen bis hin zu Trennungen.

Das Problem der Geldbeschaffung bei den Betroffenen kann auch zu kriminellen Handlungen führen. Depressive Erkrankungen oder Anpassungsstörungen, die nicht selten zum Suizid führen, sind hier häufig als Folge beobachtbar. Bei den Studien zur Komorbidität sollte auf die wichtigsten psychiatrischen Begleiterkrankungen (affektive Störungen, Suchtstörungen (insbesondere Nikotin und Alkohol) und Angststörungen) eingegangen werden. Die psychiatrischen Symptome dieser Erkrankungen sollten für die zu Schulenden verständlich sein. Als Grundlage könnten hierbei die Ergebnisse der PAGE- und Baden-Württemberg Studie dienen.

Daneben sollten die sehr häufig schwerwiegenden Auswirkungen des Glücksspielens auf die meist verzweifelten und erschöpften Angehörigen den Schulenden vermittelt werden. Zu den klassischen Situationen gehören Arbeitslosigkeit des glücksspielenden Partners, die Miete konnte nicht bezahlt werden, da die Geldeinnahmen bereits zum Monatsanfang verspielt wurden, Bekannte oder Freunde werden nicht mehr eingeladen aus Scham, sie könnten etwas merken. Durch die kontinuierlich bestehende Angst vor einem Rückfall des meist ver-

---

<sup>2</sup> Becker, T. et al., Mess- und Bewertungsinstrument zur Feststellung des Gefährdungspotentials von Glücksspielprodukten, in: Zeitschrift für Wett- und Glücksspielrecht 01/2008, S. 1-11.

schwiegenden und spielverleugnenden Glücksspielers sowie das ständige Aufräumen der finanziellen und sozialen Probleme kommt es zu einer drastischen Überbelastung. Nicht selten führen derartige Erschöpfungszustände zu Medikamenten-, Alkoholmissbrauch, Depressionen oder Selbstmorgedanken bei den Angehörigen<sup>1</sup>.

**Methode:** Interaktiv, Teilnehmende mit ihrem Erleben einbeziehen

**Zeitumfang:** 45 Minuten

**Hinweise für Trainerinnen und Trainer:**

- Allgemein ist es wichtig, die Inhalte mit möglichst wenig fachspezifischen Termini und interaktiv zu vermitteln.
- Es könnte hilfreich sein, zur Aufrechterhaltung der Motivation bzw. zur Prüfung der Wissensvermittlung den Fachkräften zwischendurch Fragen zu ihren eigenen Beobachtungen zu stellen.

#### **4. Sozialkonzept des eigenen Unternehmens**

**Ziele:**

- Das jeweilige Sozialkonzept der Spielhallenbetreibenden wird vorgestellt.
- Die Rolle und die Aufgaben der Servicefachkräfte werden besprochen.

**Lerninhalte:**

- a. Darstellung des jeweiligen Sozialkonzeptes
  - b. Praktische Umsetzung des Sozialkonzeptes
  - c. Rolle und Aufgaben der Servicefachkräfte
- 
- a. Darstellung des jeweiligen Sozialkonzeptes  
Besonders die Bausteine, die für das Servicepersonal Bedeutung haben, werden vermittelt.
  - b. Praktische Umsetzung des Sozialkonzeptes

---

<sup>1</sup> Grüsser, S. M. & Albrecht, U. (2007). *Rien ne va plus*. Verlag Hans Huber.

- Sozialkonzeptbeauftragte
- Information und Aufklärung
- Erkennen und Ansprechen von problematisch spielenden Gästen
- Sperrsystem (ist Schwerpunkt, siehe auch 5.e)
- Jugendschutz

c. Rolle und Aufgaben der Servicefachkräfte

- Dienstanweisungen für das Servicepersonal
- Eigene Einschätzung und Beschreibung der Rolle und Aufgaben

**Methode:** Vortrag mit Einbinden der TeilnehmerInnen

**Zeitungfang:** mindestens 45 Minuten

### **Hinweise für Trainerinnen und Trainer:**

- Es wäre von großem Vorteil, wenn jemand aus dem Unternehmen das Sozialkonzept vorstellt.
- Konkrete Instrumente und Unterlagen des Unternehmens werden durchgesprochen

## **5. Handlungskompetenzen**

### **Ziele:**

Die Teilnehmenden sollen

- Ihre eigene Rolle und die daraus resultierenden Widersprüche reflektieren
- Aus Beobachtung des Verhaltens der Gäste auf eine Suchtgefährdung schließen lernen
- Aus dem Erkennen eines problematischen Spielverhaltens konkrete Interventionen ableiten lernen und einüben
- Umsetzung des vorgeschriebenen Jugendschutzes erlernen
- Das Sperrsystem praktisch umsetzen lernen
- Besonderheiten bei Gästen anderer Nationalitäten beachten lernen

### **Lerninhalte:**

- a. Die eigene Rolle
  - b. Beobachtung des Verhaltens
  - c. Problematisches Verhalten erkennen und reagieren
  - d. Umsetzung des Jugendschutzes
  - e. Praktische Umsetzung des Sperrsystems
  - f. Gäste anderer Nationalitäten
- 
- a. Die eigene Rolle
    - Aufgaben und Grenzen der eigenen Rolle. Abgrenzung in der Hierarchie und Struktur des Unternehmens.
    - Es ist ein menschliches Grundbedürfnis, die eigene Arbeit, die oft nur aus wirtschaftlichen Gründen aufgenommen wurde, als sinnvoll und gesellschaftlich nützlich zu erleben.

- Dennoch wissen die Servicekräfte (auch schon vor der Schulung) dass es Spielende gibt, die sich und ihre Familie in große Not bringen. Daraus entsteht ein Rollenkonflikt, den die meisten Servicekräfte durch Verdrängung der problematischen Seite ihrer Tätigkeit lösen.
- Hinzu kommen Anforderungen des Arbeitgebers, der Umsatzsteigerung, Kundenbindung und Ordnung erwartet.
- Eine mögliche Leitlinie in diesem Rollenkonflikt ist das Sozialkonzept des Unternehmens.

b. Beobachtung des Verhaltens

- Was beobachte ich?
- Wie „gebannt“ wirkt ein Gast beim Spielen?
- Versucht sie oder er, an mehreren Geräten gleichzeitig zu spielen?
- Wie häufig kommt sie oder er?
- Muss sie oder er zwischendurch Geld besorgen?
- Kommen Angehörige, um sie oder ihn zum Abbruch zu bewegen?

c. Problematisches Verhalten erkennen und reagieren

- Ansprechen einer Spielerin/eines Spielers (während oder am Ende einer Spielepisode)
- Hinweis auf Suchtberatung geben.
- Prospekte der Suchtberatung auslegen und ggf. gezielt aushändigen.
- Wer spricht an? (Servicekraft, Vorgesetzte, Sozialbeauftragte)
- Wie spricht man an? (nicht konfrontativ, aber deutlich)

d. Umsetzung des Jugendschutzes

- Ausweiskontrolle
- Wie weise ich Jugendliche nicht konfrontativ, aber deutlich ab?
- Was geschieht, wenn ich es nicht tue?

e. Praktische Umsetzung des Sperrsystems

- Wer ist für Sperrungen zuständig?



- Wie werden sie kontrolliert? (Ausweiskontrolle)
- Wie geht man mit Stammgästen um? (falls die sich z.B. zwischenzeitlich woanders haben sperren lassen)
- Was geschieht, wenn ich jemanden spielen lasse, der gesperrt ist?

f. Gäste anderer Nationalitäten

- Besonderheiten anderer Kulturen, Rollenverhalten, Kommunikation
- Wer sollte hier ansprechen?

**Methode:**

Gruppendiskussion. Die einzelnen Themenbereiche werden von der Schulungsleiterin/vom Schulungsleiter kurz angerissen, dann werden die Teilnehmenden nach ihren Erfahrungen gefragt.

Gesprächsführungstechniken: Motivierende Gesprächsführung

Ergebnissicherung: Metaplan oder Flipchart

Anschließend werden für die Themen c – f anhand möglichst konkreter Fallbeispiele kurze Rollenspiele durchgeführt.

Die Themen werden in der beschriebenen Reihenfolge behandelt, außer Thema c, das nach den Themen d und e behandelt wird. (Damit die Teilnehmenden, die vermutlich zum ersten Mal ein Rollenspiel mitmachen, sich anhand klarer begrenzter Abläufe mit der Methode vertraut machen können.)

**Zeitumfang:**

Thema a und b: 45 Minuten

Thema d - f: je 45 Minuten 135 Minuten

Thema c: 45 Minuten

ausreichende Pausen zwischen den Themen

**Hinweise für Trainerinnen und Trainer:**

- Die Rollenspiele werden von der Gruppe ausgewertet
- Kritik wird stets wohlwollend und positiv geäußert

**6. Das Suchthilfesystem in Baden-Württemberg**

**Ziele:**

- Kennenlernen des Suchthilfesystems in Baden-Württemberg
- Qualifizierte Vermittlung ins Hilfesystem
- Unterschiede Beratung - Therapie - Selbsthilfe

**Lerninhalte:**

- a. Suchthilfe in Baden-Württemberg
- b. Beratung
- c. Therapie/Rehabilitation
- d. Selbsthilfe

a. Suchthilfe in Baden-Württemberg

Baden-Württemberg ist es als Flächenland wichtig, dass die Anlaufstellen für Menschen mit Glücksspielproblemen und deren Angehörige in den Regionen möglichst gut erreichbar sind. Daher hat sich das Land bei der Einführung und Etablierung der Beratung von Menschen mit Spielsucht oder unkontrolliertem Spielverhalten für ein flächendeckendes Beratungsangebot im Rahmen der etablierten Suchthilfe entschieden. Der dadurch entstehende Mehrbedarf der Fachkräfte wurde bei der Landesförderung berücksichtigt.

Das Land Baden-Württemberg stellt sicher, dass den Mitarbeitenden der Suchtberatungs- und Behandlungsstellen fortlaufend ein spezifisches Qualifizierungsangebot zur Verfügung steht. Mit diesem Versorgungskonzept erreicht man, dass bereits existierende Suchtberatungskompetenz für die spezialisierte Beratung von pathologischen Spielerinnen und Spielern einbezogen und genutzt wird. Gleichzeitig lassen sich damit die bereits bestehenden, flächendeckenden Beratungseinrichtungen als Anlaufstellen nutzen.

Diese flächendeckende Versorgungsstruktur ist optimal geeignet, um regional den Schulungsbedarf der Glücksspielanbieter mit dem Bekanntmachen des Hilfenetzwerks zu verbinden.

In Baden-Württemberg existieren in allen Stadt- und Landkreisen kommunale Netzwerke für Suchtprävention und Suchthilfe. In diesen sind alle für die Suchtprävention und Suchthilfe relevanten Organisationen zusammengeschlossen. Die Geschäftsstellen dieser Netzwerke sind in

der Regel bei den Landratsämtern oder Stadtverwaltungen angesiedelt. Sie tragen dafür Sorge, dass für möglichst alle Suchtformen ein ausreichendes Beratungs- und Behandlungsangebot zur Verfügung steht. Das Suchthilfesystem in Baden-Württemberg gliedert sich in die drei Ebenen Selbsthilfe, Beratung, Therapie.

b. Beratung

In nahezu jeder Großen Kreisstadt in Baden-Württemberg werden von freien Trägern der Wohlfahrtspflege oder öffentlichen Stellen wie Landratsämtern oder Stadtverwaltungen Suchtberatungsstellen betrieben. Beratungsstellen bieten Betroffenen, Gefährdeten und ihren Angehörigen kostenlose Beratung und Unterstützung an. In der Regel ist für eine Beratung ein Termin zu vereinbaren. Zusätzliche Angebote wie Telefonsprechstunden, offene Sprechstunden oder Online-Beratung existieren in Einzelfällen. Die Beratungsstellen decken grundsätzlich das gesamte Spektrum der stoffgebundenen und nicht-stoffgebundenen Suchtformen ab. In Abstimmung der Träger wird bei pathologischem Glückspiel in manchen Regionen eine qualifizierte Behandlung zusätzlich angeboten. Der Zugang ist jedoch über jede Beratungsstelle möglich. Dieses Angebot umfasst die Beratung von

- Angehörigen, die eine Gefährdete oder pathologische Glücksspielerin/einen Gefährdeten oder pathologischen Glücksspieler unterstützen wollen,
- Personen, die aufgrund ihres Spielverhaltens gefährdet sind und
- Personen, welche die Diagnosekriterien für pathologisches Glücksspiel bereits erfüllen.
- Multiplikatorinnen und Multiplikatoren sowie Fachkräfte anderer Einrichtungen, die Betroffene und Angehörige unterstützen oder in der Suchtprävention tätig sind.

Diese Personen erhalten an den Suchtberatungsstellen eine umfassende individuelle psychosoziale Beratung über die Möglichkeiten, ihr Spielverhalten zu ändern. Angehörige werden in die Beratung einbezogen. Die Beratung schließt erkennbare Folgeprobleme wie Partnerkonflikte, Schwierigkeiten am Arbeitsplatz oder Schuldenkrisen mit ein oder

vermittelt ggf. zu kooperierenden Fachstellen wie z.B. einer Schuldnerberatung. Im Bedarfsfall wird eine weitergehende Informations- und Motivationsgruppe angeboten.

Bei Therapiewunsch wird das Antragsverfahren gemeinsam mit dem der Klientin/dem Klienten vorgenommen. Die Beratungsstellen übernehmen nach einer abgeschlossenen Therapie die Nachsorge. In einzelnen Regionen bieten die Suchtberatungsstellen auch eine ambulante (berufs- und familienbegleitende) Therapie an.

Den Teilnehmenden ist die teilweise vorhandene Angst vor den Suchtberatungsstellen zu nehmen: die Beratungsstellen haben Schweigepflicht und geben keine Informationen weiter, auch nicht an den Staat! Hier soll vorgestellt werden, wie die Beratung Betroffener aussieht.

c. Therapie/Rehabilitation

Eine abstinentenorientierte Therapie bei einer stoffgebundenen Suchterkrankung oder eine Therapie bei einer stoffungebundenen Suchtform wie der Glücksspielsucht wird überregional von stationären Fachkliniken angeboten. Diese bieten teilweise auch tagesklinische Therapieformen an.

Eine ambulante Therapie wird regional von anerkannten Suchtberatungsstellen für spezielle Suchtformen angeboten. Eine Therapie kann in der Regel nur angetreten werden, wenn die Kostenübernahme durch einen Sozialversicherungsträger, in der Regel die DRV, bewilligt wurde. Die Therapieeinrichtungen werden von den regionalen Suchthilfeeinrichtungen vermittelt. Dabei spielt die spezifische Indikationsstellung eine Rolle. So geht Pathologisches Glücksspiel z.B. manchmal auch mit stoffgebundenen Suchtformen einher. Dies muss bei der Wahl der Fachklinik berücksichtigt werden.

Es gibt auch die Möglichkeiten zur ambulanten Therapie. An welchen Suchtberatungsstellen dieses Angebot besteht, erfährt man direkt vor Ort bei den Suchtberatungsstellen. Eine Liste aller Beratungsstellen steht unter [www.suchtfragen.de/Suchthilfe/Beratungsstellen](http://www.suchtfragen.de/Suchthilfe/Beratungsstellen) zur Verfügung. Weitere Informationen über das regionale Hilfeangebot erhält

man auch bei den Kommunalen Suchtbeauftragten, die bei den Landratsämtern oder den Gesundheitsämtern der Städte angesiedelt sind.

d. Selbsthilfe

Selbsthilfegruppen werden ehrenamtlich von Betroffenen organisiert. Die Teilnahme ist freiwillig und kostenfrei. Der Zugang erfolgt über die direkte Kontaktaufnahme. Adressen können aus der regionalen Presse oder dem Internet entnommen bzw. bei den Suchtberatungsstellen oder Landratsämtern erfragt werden.

**Methode:** Einbeziehung von Betroffenen, MitarbeiterInnen der örtlichen Beratungsstellen sind miteinzubinden (Präsenz).

**Zeitbedarf:** 60 Minuten

**Hinweise an Trainerinnen und Trainer:**

Wichtig ist es an dieser Stelle, Berührungsängste abzubauen und Vertrauen aufzubauen. Nicht wenige der Geschulten haben selbst einen Unterstützungsbedarf. Der kulturelle Hintergrund der zu Schulenden ist zu beachten. Es soll eine Grundlage geschaffen werden, um die Kooperation von Spielhallen und Suchtberatungsstellen zu stärken.

II. **Schulungsumfang**

Mindestschulungsumfang	Anmerkungen
Staatliche Toto-Lotto GmbH Baden-Württemberg - Annahmestellen	
8 Std.	8 Std. entsprechen den Mindestvorgaben des Landesglücksspielgesetzes und sind angesichts des Gefährdungspotentials der Lotto-Produkte angemessen
<b>Wettvermittlungsstellen (terrestrisch)</b>	
12 Std.	Mit den höheren Anforderungen wird dem Gefährdungspotential der Sportwetten entsprochen.
<b>Spielhallen - Servicepersonal</b>	
14 Std.	Die Präsenzzeit sollte auf 2 Tage verteilt sein. Der Gesamtumfang entspricht den Anforderungen des Spielerschutzes in Spielstätten.

Spielbanken Baden-Württemberg			
		14 Std.	Die Anforderungen sind vergleichbar mit den Automatenaufstellern. Das vorhandene Sozialkonzept und die bewährte Schulungspraxis muss berücksichtigt werden.

Ein Teil der Schulungen kann auch mit E-Learning-Angeboten abgedeckt werden. Sie dürfen die Zeitdauer von vier Stunden nicht überschreiten.

Anmerkungen: Sowohl für die Toto-Lotto Gesellschaft als auch die Spielbanken gibt es schon umfangreiche Erfahrungen, wie die jeweiligen Personengruppen entsprechend ihrer Funktion im Spielerschutz qualifiziert werden. Dabei beginnt die Qualifizierung nicht am Nullpunkt, sie muss die bisherigen Maßnahmen berücksichtigen und hat den Charakter von Aufbauschulungen und/oder differenzierter Weiterentwicklung.

Bei den Spielbanken ist die interne Struktur der Organisation des Spielerschutzes, wie er im Sozialkonzept beschrieben ist, zu beachten. Schulungsanforderungen und Qualifizierungen der unterschiedlichen Funktionsträger müssen diesem Gesamtkonzept entsprechen.