



GSP

GESELLSCHAFT FÜR
SPIELERSCHUTZ
UND PRÄVENTION

Jahresbericht 2017

SPIEL
BEWUSST.DE

Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort	3
2	Die Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention – aufklären, sensibilisieren, helfen	4
3	Die Leistungen der Präventionsberater – nah an den Servicemitarbeitern, nah am Spielgast	6
	3.1 Gastgespräche – diskret, professionell und direkt	7
	3.2 Präventionsschulungen für das Servicepersonal – qualifizieren und sensibilisieren	8
	3.3 Team-Gespräche mit dem Servicepersonal – praxisorientiert und nachhaltig	10
	3.4 Netzwerke bilden – die Basis für eine schnelle Hilfe	12
4	Gemacht für die Praxis – Spieler- und Jugendschutz mit der GSP	13
	4.1 Das Sozialkonzept – Grundlage des Spieler- und Jugendschutzes	13
	4.2 Informationsmaterialien – Wissen und Aufklärung kompakt	14
	4.3 Spielersperrn	15
	4.4 Die SPIEL-BEWUSST-Hotline der GSP	15
5	Unterwegs mit einem Präventionsberater	16
6	Ausblick: Neue Konzepte für weitere Glücksspiel-Formen	18
	Impressum	20

Vorwort

Sehr geehrte Damen und Herren, liebe Leserinnen und Leser,

seit 2016 unterstützt die Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention (GSP) Glücksspielanbieter bei den Themen Spieler- und Jugendschutz. Eine Unterstützung, die diesen hilft, die entsprechenden Maßnahmen wirksam in ihren Spielhallen umzusetzen.

Das Angebot der GSP richtet sich aber nicht nur an die Unternehmen selbst, sondern vor allem an deren Mitarbeiter – das Servicepersonal in den Spielhallen – und an Spielgäste. Wir sind fest davon überzeugt, dass das die Basis eines konsequenten und praxisnahen Spieler- und Jugendschutzkonzeptes ist.

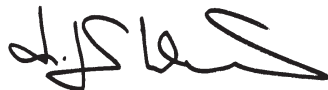
Diese Aufgabe kann nur mit einem Team gelingen, das sich in die Spielhallenmitarbeiter und Gäste einfühlen kann und die nötige Expertise in Sachen Spielerschutz und Prävention mitbringt. Die zentrale Säule dafür bildet unser Team von erfahrenen Präventionsberatern, die aus den Bereichen der Sozialarbeit, Psychologie, Pädagogik und Soziologie kommen.

Sie sind bundesweit die Schnittstelle zwischen dem Servicepersonal der Spielhallen, den Spielgästen und Hilfeeinrichtungen. Im Umgang mit Gästen unterstützen sie das Servicepersonal und helfen bei der Umsetzung des sogenannten Sozialkonzeptes – unterstützt durch den Einsatz moderner Trainingsmethoden.

Das Ziel der GSP und ihrer Präventionsberater ist es auch, hilfeschuchende Spielgäste kompetent zu beraten und gegebenenfalls in das Hilfesystem zu begleiten. Unsere Spielerschutz- und Präventionskonzepte, die wir Ihnen in unserer Broschüre vorstellen wollen, basieren auf wissenschaftlicher Grundlage und sind in der Praxis erprobt.

→ Überzeugen Sie sich selbst von unserer Arbeit: Unser erster Jahresbericht gibt Ihnen dazu einen tiefen Einblick. Gerne können Sie auch direkt mit unseren Mitarbeitern oder mir das Gespräch suchen, um sich über unsere Leistungen zu informieren.

Mit freundlichen Grüßen



Holger Werner

Geschäftsführer der Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention



2

2016 gründeten die Unternehmen LÖWEN PLAY (Bingen), die LÖWEN-Gruppe (Bingen) und die SCHMIDT Gruppe (Coesfeld) die Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention (GSP). Als deutschlandweit tätige Spielhallen-Betreiber bündelten sie mit diesem Schritt ihre Aktivitäten und ihr Know-how in den Bereichen Spielerschutz und Prävention. So trennten sie konsequent Vertriebs- von Präventionsaspekten. Seither gewährleistet die GSP für diese Unternehmen, dass deren Spielerschutz-Maßnahmen auf höchstem Niveau vereinheitlicht und effizient gestaltet werden. Bis heute ist die GSP für diese drei Unternehmen tätig. Sie plant künftig aber auch, Glücksspiel-Betreiber außerhalb der drei Gesellschafterunternehmen mit ihren Leistungen zu adressieren.

Die Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention – aufklären, sensibilisieren, helfen

Für die GSP gilt ein Credo: Aufklärung und Prävention sind die wirkungsvollsten Mittel, um einen effektiven Spieler- und Jugendschutz beim Glücksspiel zu gewährleisten. Auf dieser Grundannahme basiert die Arbeit der GSP als Schnittstelle zwischen dem Spielgast, den Glücksspiel-Unternehmen, deren Mitarbeitern und dem Hilfesystem.

Als externe Dienstleister für Spielhallen-Betreiber nehmen die 15 Präventionsberater (2017) der GSP eine wichtige Funktion ein. Sie sind der zentrale Ansprechpartner für die Servicemitarbeiter, beraten Spielgäste bei Fragen zu ihrem Spielverhalten und begleiten die Unternehmen in Sachen Spielerschutz und Prävention. Zusammen mit akkreditierten Schulungspartnern führten die Präventionsberater im vergangenen Jahr für mehr als 3.100 Spielhallen-Mitarbeiter rund 300 Präventionsschulungen durch. In 3.650 Team-Gesprächen vertieften sie außerdem die Kenntnisse der Servicemitarbeiter in Sachen Prävention und Spielerschutz – immer mit einem starken Bezug zur täglichen Arbeit in den Spielhallen.



15
Präventionsberater
waren 2017
deutschlandweit
für die GSP aktiv.



3

Die Präventionsberater der GSP sind in Vollzeit deutschlandweit tätig. Kern ihrer Arbeit ist es, die Inhalte der Sozialkonzepte in den Arbeitsalltag und die -abläufe der Spielhallen zu integrieren. Zu ihren Aufgaben zählen die Beratung von Spielgästen, Schulungen für Mitarbeiter und der enge Kontakt zu Einrichtungen des örtlichen Hilfesystems.

In ihren fest zugeteilten Gebieten sind die Präventionsberater der zentrale Ansprechpartner für die Servicemitarbeiter der Spielhallen und die Spielgäste – zu allen Fragen rund um die Themen Spieler- und Jugendschutz und Prävention. Sie kommen aus den Berufsfeldern der Sozialarbeit, Psychologie, Pädagogik und Soziologie und sind eine wichtige Stütze für das Servicepersonal. Den Beratern können direkt Fragen gestellt werden, was den Mitarbeitern Sicherheit im Umgang mit dem komplexen Thema Prävention gibt. Egal, ob es sich um konkrete Fragen zum Verhalten eines Gastes oder um die generelle

Die Leistungen der Präventionsberater – nah an den Servicemitarbeitern, nah am Spielgast

Umsetzung bestimmter Schutzmaßnahmen handelt – der Präventionsberater ist jederzeit für die Servicekräfte greifbar. Sie haben seine Kontaktdaten und treffen ihn regelmäßig zu Gesprächen.

Auch für Spielgäste mit Fragen zu ihrem Spielverhalten ist der Präventionsberater die erste Anlaufstelle. Er bietet ihnen eine neutrale und diskrete Beratung, zeigt Hilfsangebote auf und spricht Empfehlungen für entsprechende Einrichtungen aus. Eine Therapie leistet der Präventionsberater nicht, aber er kann den Weg zu einer Therapie in einer Hilfeinrichtung begleiten und ebnen. Deshalb tauschen sich die Präventionsberater auch mit dem örtlichen Hilfesystem über ihre Erfahrungen und die Therapieangebote aus.

Die Präventionsberater sind nah an den Mitarbeitern, den Spielgästen und dem Hilfesystem vor Ort. Gepaart mit ihrer Expertise in Sachen Spielerschutz und Prävention bringen sie so auch wichtige Anregungen in die Unternehmen, die von der GSP betreut werden. Das hilft diesen, ihre Maßnahmen stetig fortzuentwickeln.



Das Sozialkonzept

Glücksspielanbieter müssen nach § 6 Glücksspielstaatsvertrag ein Sozialkonzept vorlegen. In ihm werden Maßnahmen beschrieben, die der Anbieter im Sinne des Spieler- und Jugendschutzes ergreift – wie etwa Schulungen der Mitarbeiter oder Hinweise zu Beratungs- und Hilfsangeboten. Das Sozialkonzept wird in einem Ordner zum Nachlesen in jeder von der GSP betreuten Spielhalle bereitgestellt.

→ 3.1 Gastgespräche – diskret, professionell und direkt

Ein Gastgespräch ist ein professionell geführtes, diskretes und auf Wunsch anonymes Beratungsgespräch zwischen einem Spielgast und einem Präventionsberater. Den ersten Schritt stellt dabei oft ein Telefonat dar, in dem der Präventionsberater vor allem versucht, die Angst vor einer Stigmatisierung ab- und ein Vertrauensverhältnis aufzubauen. Persönliche, diskrete Gespräche an neutralen Orten, wie etwa einem Café, folgen.

Der Kontakt zwischen Gast und Berater wird entweder über einen Mitarbeiter der Spielhalle, die GSP-eigene Hotline oder Informationsmaterialien der GSP hergestellt. Immer entscheidet sich der Spielgast freiwillig und bewusst dafür, den Kontakt zu suchen – ein entscheidender Vorteil für die Akzeptanz des Hilfsangebotes. Die Beratungsgespräche sind offen angelegt und bieten ausreichend Raum, um die jeweilige Situation des Gastes zu analysieren. Hilfsmöglichkeiten werden gemeinsam mit dem Gast erarbeitet und

Bei
über 4.000
Kontakten
berieten die Mitarbeiter
der GSP Spielgäste
im Jahr 2017.

das weitere Vorgehen geklärt. Am Ende eines solchen Prozesses kann auch die Weitervermittlung und Begleitung in eine lokale Hilfeeinrichtung stehen. Denn eine Therapie kann nur dort erfolgen und nicht durch die GSP geleistet werden.

Die Gastgespräche sind also eine Form der psychosozialen Intervention. Sie beinhalten Elemente der klassischen Beratung ebenso wie der sozialen Arbeit – bis hin zur Beratung der Angehörigen von Spielgästen. Der Vorteil dieser kostenfreien Beratung

liegt auf der Hand: Der Gast kann sich einem neutralen Außenstehenden anvertrauen und öffnen. Einem Außenstehenden, von dem der Gast weiß, dass er über die nötige Expertise verfügt, seine Erfahrungen einzuordnen, und der gegebenenfalls die entsprechenden Maßnahmen einleiten kann.

→ **3.2 Präventionsschulungen für das Servicepersonal – qualifizieren und sensibilisieren**

Fachlich geschulte Mitarbeiter sind die Basis für einen effizienten Spieler- und Jugendschutz in Spielhallen. Denn es sind die Mitarbeiter vor Ort, die direkter Ansprechpartner und oft auch eine Vertrauensperson für die Spielgäste sind. Deshalb müssen sie Verhaltensweisen richtig deuten können und eine hohe Sensibilität für alle Belange des Spieler- und Jugendschutzes haben. Entscheidend dafür ist das Wissen, wie man einen Gast, der ein auffälliges Spielverhalten zeigt, erkennt und richtig anspricht. Dieses Wissen legt den Grundstein für alle weiteren Schutz- und Hilfsmaßnahmen. In Kooperation mit anerkannten, akkreditierten und erfahrenen Schulungsträgern führt die GSP daher die gesetzlich verpflichtende Schulung zum Spieler- und Jugendschutz und Prävention durch. Die GSP arbeitet dabei eng mit dem AGJ-Fach-

verband für Prävention und Rehabilitation in der Erzdiözese Freiburg, der LZG-Akademie der Gesundheitsförderung in Rheinland-Pfalz, der Evangelischen Gesellschaft (eva) Stuttgart sowie der BAD Gesundheitsvorsorge und Sicherheitstechnik zusammen. Gemeinsam qualifizierten sie 2017 in über 300 Schulungen rund 3.100 Spielhallenmitarbeiter.

Den Teilnehmern wird unter anderem vermittelt, wie sie problematisches oder pathologisches Spielverhalten erkennen, einschätzen und den Spielgast darauf diskret ansprechen können. Durch Rollenspiele wird der Bezug zur Praxis unmittelbar

geschaffen. Auch die glücksspielrechtlichen Grundlagen sowie die Hintergründe von Suchtproblematiken – wie die Entstehung, der Verlauf und die Folgen von Glücksspielsucht – stehen im Fokus der Präventions- und Schulungen. Durch die geringe Gruppengröße von maximal 15 Teilnehmern wird der

Diskussion von Fallbeispielen breiter Raum gelassen. Denn die Schulungen sollen so nah wie möglich an der täglichen Tätigkeit der Servicemitarbeiter sein. Ein Praxisbezug, der auch durch die Besprechung aktueller Fälle aus dem beruflichen Alltag der Mitarbeiter unterstrichen wird.

3.100 Mitarbeiter von Spielhallen wurden 2017 durch die GSP in Sachen Spieler- und Jugendschutz geschult.



Die Inhalte eines Beratungsgesprächs für Spielgäste:

- Hinterfragen des Spielverhaltens
- Aufklärung über die jeweiligen Möglichkeiten einer Spielersperre, präventiver Hausverbote und weiterer Möglichkeiten
- Informationen über das Hilfesystem
- Empfehlung einer geeigneten weitergehenden Hilfe
- Angebot einer persönlichen Begleitung in eine Hilfeeinrichtung

Kontakt zum Präventionsberater – direkt und niederschwellig für den Spielgast



In jeder der durch die GSP betreuten Spielhallen finden Spielgäste die Kontaktdaten der Präventionsberater an verschiedenen Stellen – beispielsweise als Aushang an der Servicetheke oder in Form von Visitenkarten.



Per **Anruf**, **WhatsApp** oder **Mail** kann der Gast den Präventionsberater so direkt kontaktieren. Zusätzlich findet sich auf allen Informationsmaterialien in der Spielstätte die Nummer der GSP-eigenen Hotline.



Diese ist sieben Tage die Woche rund um die Uhr erreichbar. Die Mitarbeiter der Hotline nehmen auf Wunsch die Kontaktdaten des Gastes entgegen und leiten diese an den entsprechenden Präventionsberater weiter, der den Gast daraufhin kontaktiert.

Auch das Servicepersonal in der Spielhalle stellt auf Wunsch eines Gastes den Kontakt her. Hierfür steht dem Servicepersonal ein spezielles Dokumentationssystem zur Verfügung, in dem sowohl Beobachtungen oder Spielersperren als auch Kontaktwünsche hinterlegt werden. Dadurch kann der Präventionsberater zeitnah reagieren.

Drei Wege sind es also, die zum Kontakt zwischen Gast und Präventionsberater führen: Entweder geht der Gast direkt auf den Präventionsberater oder der Berater direkt auf den Gast zu. Ein dritter Weg ist der Weg über das Servicepersonal der Spielhalle.

→ 3.3 Team-Gespräche mit dem Servicepersonal – praxisorientiert und nachhaltig

Die praktische Umsetzung des Spieler- und Jugendschutzes in einer Spielhalle ist mit der Teilnahme des Servicepersonals an den Präventionsschulungen noch lange nicht abgeschlossen. Aus Sicht der GSP bedarf es eines regelmäßigen Trainings und einer Beratung, um die oft komplexen Fragen zu Prävention und Spielerschutz im Betriebsalltag zu meistern. Eine kontinuierliche Sensibilisierung für diese Themen ist also das Stichwort.

3.650

Team-Meetings wurden 2017
von den Präventionsberatern der GSP
mit dem Servicepersonal
in den Spielhallen
durchgeführt.

Deshalb besuchen die Präventionsberater mehrmals im Jahr jede Spielhalle in ihrem Gebiet und führen dabei circa zweistündige Gespräche mit allen Mitarbeitern eines Standortes. Diese sogenannten Team-Gespräche mit etwa fünf bis acht Personen haben einen Workshop-artigen Charakter. In ihnen können die Mitarbeiter aktuelle Vorkommnisse in Bezug auf Spielgäste ansprechen, lernen diese einzuordnen und besprechen das weitere Vorgehen mit

ihrem Berater der GSP. Die offen angelegten Gespräche in entspannter Atmosphäre sind die Basis für ein echtes Vertrauensverhältnis zwischen Präventionsberater und Servicemitarbeiter. Das baut die Hürde, den Präventionsberater – etwa bei einem auffälligen Spielverhalten eines Spielgastes – zu kontaktieren, immens ab. Außerdem bieten die Gespräche breiten Raum für situationsbezogene Nachfragen in einem vertrauten Umfeld.

Bei den Team-Gesprächen werden darüber hinaus die Inhalte der Präventionsschulungen aufgegriffen und das Wissen zu Prävention und Spielerschutz vertieft. Die GSP greift dabei auf moderne didaktische Methoden zurück. Gerade diese enge Verzahnung von Theorie und Praxis machen die Team-Gespräche zu einem wichtigen Bestandteil der Qualifizierung. Sie geben den Mitarbeitern dauerhaft Sicherheit und Selbstvertrauen.

→ 3.4. Netzwerke bilden – die Basis für eine schnelle Hilfe

Ein guter Kontakt zu den Vertretern des Hilfesystems ist für die Arbeit der Präventionsberater unerlässlich. Sie müssen die lokale Landschaft des Hilfesystems genau kennen und wissen, welche Hilfs- und Therapieangebote dort bestehen. Das ist die Voraussetzung, um Spielgäste im Bedarfsfall zielgerichtet in Hilfeeinrichtungen oder an Fachstellen vermitteln zu können.

Die Präventionsberater suchen deshalb aktiv den Kontakt zu den Mitarbeitern der Hilfeeinrichtungen in ihrem Gebiet. Sie klären über die Kunden-Unternehmen der GSP auf, um durch Transparenz Vorurteile abzubauen, sich gegenseitig zu unterstützen und voneinander zu lernen. Erfahrungen werden ausgetauscht, neueste Erkenntnisse diskutiert und regionale Besonderheiten besprochen. Von diesem Austausch praktischer Erfahrungen profitieren beide

Seiten – der Präventionsberater und die Mitarbeiter des Hilfesystems. Denn beide eint letztlich ein Ziel: betroffenen Spielgästen schnell und unkompliziert helfen zu können. Und in Fragen des Spielerschutzes lebt diese Schnelligkeit und Effizienz nun einmal von der Nähe der Präventionsberater – der Nähe zum Spielgast und der Nähe zum Hilfesystem.

Neben dem engen Kontakt zu Hilfeeinrichtungen zählt auch der Kontakt zu Wissenschaftlern und Experten für Prävention und Spielerschutz zu den Aufgaben der Präventionsberater. Sie nehmen daher auch an regionalen und überregionalen Fachveranstaltungen teil. Die gewonnenen Erkenntnisse werden wiederum im Kollegenkreis der GSP diskutiert und fließen in die Weiterentwicklung des Präventions- und Spielerschutzkonzeptes mit ein.

Netzwerke helfen



4

→ 4.1 Das Sozialkonzept – Grundlage des Spieler- und Jugendschutzes

Glücksspiel-Anbieter in Deutschland müssen ein Sozialkonzept vorweisen. Das schreibt § 6 des Glücksspielstaatsvertrages vor. Hinter dem Begriff Sozialkonzept verbirgt sich eine Art Handbuch, das sich primär an die Spielhallen-Betreiber und ihre Servicemitarbeiter richtet.

In ihm werden Instrumente und Arbeitsweisen aufgeführt, die dazu dienen, Spieler- und Jugendschutzmaßnahmen im jeweiligen Unternehmen zu verankern. Das beginnt bei Schulungen für das Personal, den Hinweisen über Beratungs- und Hilfsangebote bis hin zu Aufklärungsmaterialien, die ein Unternehmen für seine Gäste anbietet. Das Sozialkonzept beinhaltet auch Hinweise darauf, wie Mitarbeiter ein auffälliges Spielverhalten bei einem Gast erkennen und reagieren können. Einen wirksamen Spieler- und Jugendschutz gewährleistet das Sozialkonzept aber nur dann, wenn die darin genannten Maßnahmen auch in der Praxis umgesetzt werden können.



Gemacht für die Praxis – Spieler- und Jugendschutz mit der GSP

Die **GSP**
stellt den von ihr
betreuten Unternehmen
zahlreiche Informationsmaterialien
zur Verfügung.

Die GSP hat deshalb mit ihrem Sozialkonzept einen praxistauglichen und -erprobten Leitfaden für einen vollumfänglichen Spieler- und Jugendschutz in Spielhallen entwickelt. Einen Leitfaden, der aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse aufgreift und gleichzeitig nah an den Servicemitarbeitern vor Ort ist. Die Basis dafür bildete ein intensiver Austausch mit Wissenschaftlern und Praktikern. Entstanden ist so ein einheitlicher und bewährter Standard, der deutlich über die gesetzlichen Anforderungen hinausgeht.

→ **4.2 Informationsmaterialien –
Wissen und Aufklärung kompakt**

Prävention und Spielerschutz beginnt bei der Aufklärung über das Glücksspiel. Das ist die Grundlage für ein eigenverantwortliches Spiel. Um diese Aufklärung in den Spielhallen zu gewährleisten, stellt die GSP den von ihr betreuten Unternehmen zahlreiche Informationsmaterialien zur Verfügung. Die Broschüren, Flyer und Plakate richten sich direkt an den Spielgast, explizit auch an die große Mehrheit, die mit dem Spiel keinerlei Probleme hat. Selbsttests, spielrelevante Informationen, aber auch Informationen für Angehörige sollen sensibilisieren und zum Reflektieren des eigenen Spielverhaltens anregen.

Daneben benennt die GSP in den von ihr entwickelten Materialien immer auch Anlaufstellen, an die sich hilfeschende Spieler wenden können: Beratungsstellen des örtlichen Hilfesystems, die GSP-Hotline oder einen der Präventionsberater. Dabei legt die GSP größten Wert auf eine niederschwellige, direkte Kontaktmöglichkeit. Deshalb finden sich beispielsweise auch die E-Mail-Adresse des Präventionsberaters und dessen Mobil-Telefonnummer auf den Flyern.

Alle Informationsmaterialien der GSP sind in leicht verständlicher Sprache verfasst

und so gestaltet, dass sie von den Gästen diskret mitgenommen werden können. Auch an Gäste, die kein oder nur wenig Deutsch sprechen, richtet sich das Informationsangebot der GSP. Denn die wichtigsten Broschüren gibt es neben Deutsch in bis zu zwölf weiteren Sprachen – von Englisch und Französisch bis hin zu Russisch und Arabisch. Viele der Broschüren können auch auf der von der GSP betreuten Homepage www.spiel-bewusst.de abgerufen werden.

→ 4.3 Spielersperren

Bisher gibt es in Deutschland kein bundesweites und spielformübergreifendes Sperrsystem. Doch die GSP setzt im Auftrag der von ihr betreuten Unternehmen in deren Spielhallen zusätzliche Sperrmöglichkeiten um, die über die gesetzlichen Anforderungen in vielen Bundesländern hinausgehen. Die Sperren richten sich als freiwilliges, zusätzliches Hilfsangebot an Spielgäste.

Eine Spielersperre muss derart gestaltet sein, dass sie dem bisherigen Spielverhalten des Gastes und seinen Lebensumständen entspricht. Deshalb führen die Präventionsberater vorab immer ein Beratungsgespräch. In ihm werden die möglichen Sperroptionen erläutert und die Hintergründe des Wunsches nach einer

Spielersperre geklärt. Das bildet die Grundlage für eine bedarfsgerechte Sperre durch den Präventionsberater – zeitlich sowie räumlich – oder eine andere Form der Hilfe. Denn bei manchem Spielgast kann auch eine freiwillige Selbstlimitierung der Spielzeit oder des -einsatzes zielführend sein.

Grundsätzlich stehen dem Präventionsberater je nach Bundesland mehrere Sperroptionen offen: eine zeitlich befristete Sperre oder eine unbefristete Sperre. Nur in Hessen gelten Sperren für Spielgäste bisher landesweit und werden in einer zentralen Datei nachprüfbar erfasst. Ein entscheidender Vorteil für den Spielgast ist es daher, dass ihn der Präventionsberater für mehrere Spielhallen-Standorte der von der GSP betreuten Unternehmen sperren kann. In gewissen Fällen sind Spielersperren aber nur der erste Schritt und eine Therapie in einer Einrichtung des Hilfesystems der nächste.

→ 4.4 Die SPIEL-BEWUSST-Hotline der GSP

Die Hotline der GSP bietet Spielgästen eine zusätzliche diskrete erste Anlaufstelle. Das geschulte Personal der Hotline steht rund um die Uhr sieben Tage die Woche zur Verfügung. Im Bedarfsfall vermitteln die Hotline-Mitarbeiter auch an den zuständigen Präventionsberater der GSP.

Für einen Spielgast bietet die Hotline klare Vorteile: Er bekommt jederzeit kostenfrei und anonym Informationen und kann selbst wählen, ob und für welche weiteren Beratungs- oder Hilfsangebote er sich entscheidet. Auch hier ist die Niederschwelligkeit der Schlüssel zum Erfolg.



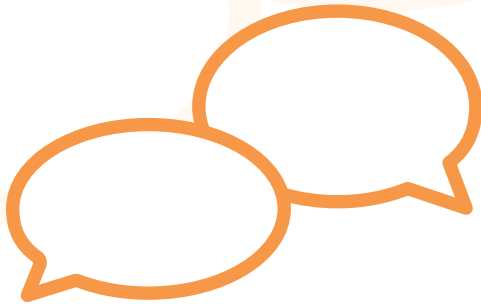
Die Hotline der GSP ist unter **0800 / 772338368** zu erreichen.



5

„Ich nehme Infomaterialien 100“, sagt Dennis. Achim Keßler drückt das Kästchen „Infomaterialien 100“ auf dem Display seines Tablets und eine Frage plopt auf. Keßler liest sie vor: „Nenne mir bitte fünf der zehn goldenen Regeln für kontrolliertes Spielen!“ – „Spiele nur um so viel Geld, wie du dir leisten kannst zu verlieren. – Versuche nicht, Verluste durch Erhöhung der Einsätze auszugleichen. – Setze dir vor dem Spiel ein Zeit- und Einsatzlimit. – Spiele nicht mit geliehenem Geld. – Achte darauf, beim Spielen regelmäßig Pausen zu machen“, antwortet Dennis. „100 Punkte, perfekt. Der Nächste bitte“, sagt Keßler. Und das Quiz zum Thema Spielerschutz und Prävention geht in die nächste Runde.

Unterwegs mit einem Präventionsberater



Rund zwei Stunden sitzt Achim Keßler, einer der Präventionsberater der Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention (GSP), an diesem Nachmittag mit den fünf Servicemitarbeitern einer ADMIRAL-Spielhalle in Hessen zusammen. „Das Jeopardy-Quiz kommt bei den Mitarbeitern gut an. Wir überlegen uns immer wieder neue Möglichkeiten, das Schulungswissen aus dem Bereich Spielerschutz und Prävention abwechslungsreich und praxisnah zu vermitteln“, sagt Keßler. Zwei Mal pro Jahr und Spielhalle führt er an den Standorten der LÖWEN-Gruppe, LÖWEN PLAY und SCHMIDT Gruppe Team-Gespräche mit den Mitarbeitern der Filiale durch. Insgesamt betreut Kessler 73 Spielhallen. Sein Gebiet erstreckt sich von Rheinland-Pfalz über Teile von Hessen bis nach Nord-Bayern. „Wir wollen den Mitarbeitern zeigen, wie sie auffälliges Spielverhalten erkennen,

vertrauensvoll den Kontakt aufnehmen und die erforderlichen Schritte zur weiterführenden Hilfe einleiten können“, beschreibt Keßler die Ziele der Workshops. „Die Gespräche mit dem Präventionsberater sind immer abwechslungsreich und hilfreich – ein echter Gewinn für uns“, sagt einer der Teilnehmer. „Wir als Servicekräfte lernen dabei vor allem, die Barriere, einen Gast mit auffälligem Spielverhalten anzusprechen, abzubauen. Das gibt einem ein unglaublich gutes Gefühl – ein Gefühl der Sicherheit.“

Nach der zweistündigen Mitarbeiter-Schulung sitzt Achim Keßler wieder in seinem Auto. Er hat an diesem Tag noch einen anderen Termin. Denn neben der Kernaufgabe der Team-Gespräche bilden bei den Präventionsberatern der GSP sogenannte Gastgespräche einen weiteren Tätig-

keits-Schwerpunkt. Das sind Beratungsgespräche für Menschen mit einem problematischen Spielverhalten. „Für diese Gespräche treffe ich mich meist an einem neutralen Ort mit der Person – oft in einem Café in der Nähe seines oder ihres Wohnortes“, beschreibt Keßler. „Wir sprechen dann circa 45 bis 60 Minuten gemeinsam, und ich ergründe dabei unter anderem, warum die Person spielt, wie lange bereits, ob sie dadurch etwa finanzielle oder soziale Probleme hat.“

Achim Keßler kann bei solchen Gesprächen auch auf Wunsch seines Gesprächspartners Sperren für bestimmte Spielhallen festlegen. Dadurch ist die Person vom Spiel in den jeweiligen Spielhallen ausgeschlossen. Die Präventionsberater bemühen sich im Bedarfsfall darüber hinaus, für den Spieler den Kontakt zum Hilfesystem aufzubauen und ihn dorthin zu vermitteln. „Denn manchmal ist eine Sperre nur der erste Schritt und eine anschließende Therapie ein weiterer notwendiger“, sagt Keßler. „Unser Ziel ist es immer, betroffene Spielgäste schnell und direkt in das Hilfesystem zu bringen.“



Ausblick: Neue Konzepte für weitere Glücksspiel-Formen

6

Anfang 2018 stellte die Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention wichtige Weichen. Wie bisher wird der Fokus zwar auf dem Angebot für Spielhallenbetreiber liegen. Die GSP erweitert ihre Präventions- und Spielerschutz-Konzepte aber auch für weitere Segmente des Glücksspiel-Marktes – die Automatenaufstellung in gastronomischen Betrieben und Sportwett-Shops. Derzeit erarbeitet die GSP ein erstes auf die Gastronomieaufstellung zugeschnittenes Sozialkonzept für die Gesellschafterunternehmen. Wie auch im Bereich der Spielhallen ist die Praxistauglichkeit der Maßstab. Denn ein Konzept kann nur greifen, wenn es vor Ort umgesetzt werden kann.

Spezielle Informationsmaterialien für die Spielgäste und Schulungsangebote für Gastronomen und die Aufsteller werden der nächste Schritt sein. Mit E-Learning-Angeboten – neben den Präsenzschnulungen – wird die GSP dabei neue Wege

gehen. Die digitalen Medien rücken damit für das Training der Servicemitarbeiter mehr und mehr in den Fokus – auch im Bereich der Spielhallen. Denn E-Learning bietet einen hohen Wissenstransfer und kann individuell von den Mitarbeitern genutzt werden. Individuell bedeutet vor allem zeitlich flexibel und der eigenen Lerngeschwindigkeit angepasst – jederzeit abrufbar, jederzeit wiederholbar. Das festigt nachhaltig das Wissen um Prävention und Spielerschutz als Ergänzung zu den Präsenzs Schulungen.

Auch Angebote für den Spieler- und Jugendschutz in Sportwett-Shops wird die GSP in ihr Portfolio aufnehmen, denn der Markt ist in den vergangenen Jahren gewachsen. Dabei arbeitet die GSP zunächst mit ADMIRAL Sportwetten zusammen, einem Tochterunternehmen der LÖWEN-Gruppe. Das Unternehmen aus Rellingen ist seit 2017 auf dem deutschen Markt aktiv und hat als einziger privater Wettanbieter seinen Sitz in Deutschland. Ein Sozialkonzept, Informationsmaterialien für die Gäste und Schulungskonzepte für die Servicemitarbeiter werden derzeit ausgearbeitet. Zudem sollen die Standorte künftig von Präventionsberatern betreut werden. Denn auch für Sportwett-Shops möchte die GSP ein ganzheitlich gedachtes, praxisorientiertes Konzept vorlegen.

Seit März 2018 tritt die GSP außerdem erstmals in ihrer noch jungen Geschichte als eigenständiger, akkreditierter Anbieter für Präventionsschulungen auf. Ein bedeutender Meilenstein. Dabei nutzt die GSP einmal mehr ihre zentrale Stärke: die Verbindung aus Praxis und Theorie. Ausgerichtet am neuesten Stand wissenschaftlicher Erkenntnis und unterstützt durch moderne didaktische Methoden. Diese Schulungen werden erstmals für die Gesellschafterunternehmen LÖWEN PLAY, LÖWEN-Gruppe und SCHMIDT Gruppe

in Rheinland-Pfalz, Saarland, Bayern, Niedersachsen, Berlin und Hamburg durchgeführt. Referenten sind Präventionsberater mit einer Zusatzausbildung für diese Trainings. Mittelfristig sollen sich die GSP-eigenen Schulungen auch an Spielhallen-Betreiber außerhalb des Gesellschafterkreises richten und in weiteren Bundesländern angeboten werden.



Die **digitalen Medien** rücken für das Training der Servicemitarbeiter mehr und mehr in den Fokus.

Impressum

Impressum

→ **Herausgeber**

Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention mbH
Im Tiergarten 22 b, 55411 Bingen/Rhein
Telefon: 06721 185 97-10
E-Mail: info.bingen@gsp-spielerschutz.de
www.gsp-spielerschutz.de

→ **Geschäftsführer:**

Holger Werner und Oliver Bagus

→ **Umsetzung:**

reinstil GmbH & Co. KG

→ **Grafiken:**

Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention mbH

Bei allen Bezeichnungen, die auf Personen bezogen sind, meinen die männlichen Formen immer beide Geschlechter, auch wenn aus Gründen der leichteren Lesbarkeit nur die männliche Form Erwähnung findet.

Stand: August 2018