

Aktive Spielsuchtprävention bei Lotterien und Sportwetten

Das Beispiel Hamburg



Dr. Jens Kalke

Das Bundesverfassungsgericht hat den staatlichen Lotteriegesellschaften auferlegt, zukünftig eine aktive Spielsuchtprävention zu betreiben. In einem Urteil vom März dieses Jahres (1 BvR 1054/01) hat das Gericht festgestellt, dass das staatliche Monopol für Sportwetten nur dann mit dem Grundrecht der Berufsfreiheit vereinbar sei, wenn es konsequent am Ziel der Bekämpfung von Suchtgefahren ausgerichtet

ist. Dies war in der Vergangenheit nicht der Fall, sondern das Erscheinungsbild der staatlichen Sportwette (ODDSET) entsprach dem einer wirtschaftlich effektiven Vermarktung einer grundsätzlich unbedenklichen Freizeitbeschäftigung, so das Bundesverfassungsgericht weiter. Es hat deshalb Forderungen formuliert, wie zukünftig eine aktive Suchtprävention des staatlichen Wettmonopols auszusehen habe. Dazu zählten u. a. eine angebotsimmanente Aufklärung, die Früherkennung problematischen Spielverhaltens und die Förderung der Motivation zur Verhaltensänderung.

Vor dem Hintergrund dieses Urteils hat LOTTO Hamburg - als eine der ersten Lottogesellschaften eines Bundeslandes - zusammen mit dem Zentrum für Interdisziplinäre Suchtforschung der Universität Hamburg (ZIS) ein Sozialkonzept „Aktive Spielsuchtprävention“ auf den Weg gebracht (der Begriff „Sozialkonzept“ kommt aus dem Bereich des Spielerschutzes in Casinos). Dieses umfasst die Bereiche Information, Prävention, Frühintervention, Beratung und Vermittlung und bezieht sich - auch wenn die Rechtsprechung des Bundesverfassungsgerichts nur die Sportwette zum Gegenstand hatte - auf alle Produkte von LOTTO Hamburg, also auf ODDSET, LOTTO, TOTO, KENO, SPIEL 77, SUPER 6, GlücksSpirale, BINGO, plus 5. Ein zentraler Bestandteil des Hamburger Sozialkonzeptes ist eine praxisorientierte Schulung des Verkaufspersonals in den LOTTO-Annahmestellen. Das Personal soll damit in der Lage versetzt werden, frühzeitig Kunden/innen mit einem auffälligen, riskanten oder schon süchtigen Spielverhalten zu erkennen und in einem solchen Fall angemessen und gezielt zu intervenieren.

Elemente des Sozialkonzeptes

Das Hamburger Sozialkonzept „Aktive Spielsuchtprävention“ besteht im Einzelnen aus den folgenden Elementen:

- Schulung des Verkaufspersonals: Es werden zwei Schulungsrei-

hen durchgeführt. Am Anfang steht eine Basis-Schulung, auf der grundlegende Informationen zu den Themen Sucht und Abhängigkeit, Glücksspielsucht und Hilfesystem vermittelt werden. Etwa ein halbes Jahr später folgt die Aufbau-Schulung, bei der u. a. ein Wahrnehmungstraining stattfindet sowie Techniken der Kurzinterventionen erlernt werden. Ein Teil der Schulungsmaterialien wird in das mitarbeiterinterne Intranet gestellt, damit bei Bedarf Schulungsinhalte nachgelesen bzw. nachgearbeitet werden können.

- Einrichtung einer telefonischen „Helpline“ und einer Online-Beratung: An diese können sich Betroffene und ihre Angehörigen wenden, bei denen Probleme im Zusammenhang mit Glücksspielen, insbesondere Sportwetten oder Lotterien bestehen. Es werden dort von geschulten Mitarbeitern/innen Informationen, Unterstützung und Vermittlungsdienste angeboten.
- Erstellung von Materialien für die Annahmestellen: Es wurde eine Informationsbroschüre entwickelt, die generelle Informationen zum Thema „Prävention von Spielsucht“ und einen Selbsttest enthält. Sie wendet sich an alle Kunden/innen und liegt in den Annahmestellen aus. Ein zweiter Flyer richtet sich ausschließlich an Kunden/innen mit einem auffälligen, riskanten oder schon süchtigen Spielverhalten bzw. an deren Angehörige. Er enthält spezielle Verhaltenstipps und Kontaktadressen von Beratungsstellen. Er ist Teil einer gezielten Ansprache des Personals und liegt hinter dem Verkaufstresen. Informationen zur Spielsuchtprävention befinden sich ebenfalls auf der Homepage von LOTTO Hamburg (www.lotto-hh.de). Das Sozialkonzept wird wissenschaftlich evaluiert. Es werden die Effekte der genannten Maßnahmen - Schulungen, Helpline/Online-Beratung, Informationsmaterialien - in Bezug auf ihre Umsetzung und Zielsetzung erfasst, u. a. hinsichtlich der Erkennung von Problemspielern, eines angemessenen Umgangs mit spielauffälligen Kunden/innen, der Anwendung der Kurzinterventionen sowie der Akzeptanz der Maßnahmen beim Personal und der Kundschaft. Ferner wird - je nach Bedarf - für die Werbung, Öffentlichkeitsarbeit, Produktentwicklung und Vertriebsstrategie der Staatlichen Lotterie eine begleitende Supervision unter suchtpreventiven Gesichtspunkten durchgeführt. Es sei angemerkt, dass in einigen anderen Bundesländern ähnliche Sozialkonzepte bestehen bzw. solche geplant sind. Die Schulung des kompletten Personals der Annahmestellen ist aber bislang nur im Stadtstaat Hamburg vorgesehen.

Befragung des Verkaufspersonals

Um eine Grundlage für die Schulungen zu erhalten, wurde im Juni dieses Jahres eine Umfrage unter dem Personal der LOTTO-Annahmestellen durchgeführt. Dabei wurde u. a. der Kenntnisstand zum Thema Glücksspielsucht ermittelt und gefragt, wie das Verkaufspersonal bisher mit spielauffälligen Kunden umgegangen ist. An der Befragung haben sich etwa 1.000 Personen beteiligt (57

Prozent Frauen, 43 Prozent Männer, Durchschnittsalter: 47 Jahre). Die wichtigsten Ergebnisse, die als repräsentativ für die Hamburger LOTTO-Annahmestellen (ca. 530 mit 2.000 Beschäftigten) angesehen werden können, sind:

- Die Beschäftigten in den Annahmestellen haben engen Kontakt zu einem erheblichen Teil ihrer Kundschaft. Beinahe jeden zweiten Kunden (bzw. Kundin) kennen sie „gut“ (46 Prozent). Ein weiteres Viertel kennen sie immerhin noch „etwas“ (27 Prozent). Ferner handelt es sich nach ihrer Einschätzung zu 75 Prozent um Stammkundschaft. Dieses stellt eine gute Ausgangsbasis dar, um zukünftig Problemspieler/innen gezielt anzusprechen, was im Rahmen der Schulungen trainiert wird.
- Gut 20 Prozent der befragten Personen geben an, aktuell Kunden/innen zu haben, die ein riskantes oder süchtiges Spielverhalten aufweisen. In der Regel wird dabei ein Personenkreis von einem bis fünf Kunden/innen genannt.
- Von dem Verkaufspersonal, das problematische Glücksspieler unter seiner Kundschaft hat, berichten etwa 40 Prozent, sie hätten bisher bei solchen Kunden/innen nichts unternommen. Die anderen haben ihren spielauffälligen Kunden/innen vor allem geraten, weniger zu spielen bzw. weniger Geld einzusetzen. An diesem Befragungsergebnis zeigt sich die Notwendigkeit suchtpräventiver Schulungen, damit zukünftig ein gezieltes Handeln bei auffälligen Spielern in größerem Maße als bisher stattfindet.
- Das Verkaufspersonal schätzt - anhand einer Skala von „sehr stark“ (1) bis „gar nicht“ (5) - das Suchtpotential von Glücksspielautomaten als stark ein (Ø 1,5), das von Sportwetten als weniger stark (Ø 2,6) und das von Lotterien als schwach (Ø 3,2). Diese Rangfolge entspricht dem vorhandenen internationalen Forschungsstand über das Gefährdungspotential der verschiedenen Glücksspielformen (Meyer & Hayer 2005, Künzi et al. 2004, Orford et al. 2003). Ein Großteil der Beschäftigten in den Annahmestellen benennt also ein Gefährdungspotenzial von Lotterien oder Sportwetten. Nur ganz wenige der Befragten sagen, dass diese beiden Glücksspielformen überhaupt nicht abhängig machen können (9 Prozent bei Zahlenlotto bzw. 5 Prozent bei Sportwetten). Auch dieses Ergebnis der Befragung ist ein günstiger Anknüpfungspunkt für die Schulungen, weil ein Problembewusstsein sowie eine differenzierte Sichtweise über die verschiedenen Glücksspielformen beim Verkaufspersonal schon vorhanden sind.
- Ihren konkreten Kenntnisstand zum Thema Glücksspielsucht schätzen dagegen 60 Prozent der befragten Personen als „mittelmäßig“ bis „schlecht“ ein. Ihr Wissen über das Hilfsangebot für Glücksspieler ist noch schlechter (bei 77 Prozent ist ein mittelmäßiger bis schlechter Kenntnisstand vorhanden).
- Als inhaltliche Wünsche für die Schulungen werden dementsprechend von den Befragten vorrangig - neben näheren Informationen zum Urteil des Bundesverfassungsgerichtes - die Themen „Sucht generell“ (49 Prozent) und „Glücksspielsucht speziell“ (42 Prozent) genannt. Relativ häufig wird aber auch die Durchführung eines Wahrnehmungstrainings („Woran erkenne ich Kunden mit einem riskanten oder süchtigen Spielverhalten?“) gewünscht (45 Prozent).

Konzept der Schulungen

Aus den Angaben des Verkaufspersonals werden einerseits die günstige Ausgangssituation und andererseits der inhaltliche Bedarf für die Schulungen deutlich. Die Ergebnisse der Befragung wurden deshalb bei der konzeptionellen Gestaltung der Schulungen berücksichtigt. Diese finden seit August 2006 statt und werden vom ZIS in Kooperation mit dem Hamburger Büro für Suchtprävention durchgeführt. Folgende Themen werden im Rahmen der Basis-Schulung behandelt, die insgesamt einen stark informativen Charakter besitzt und primär der Wissensvermittlung dient:

- Urteil des Bundesverfassungsgerichtes und seine suchtpräventiven Konsequenzen,
- generelle Informationen zu den Themen Sucht und Abhängigkeit sowie speziellere zum Thema Glücksspielsucht,
- Anzeichen für problematisches und süchtiges Spielverhalten,
- Aufzeigen von Interventionsmöglichkeiten,
- Vorstellung der Materialien für die Annahmestellen.

In der nach einem halben Jahr erfolgenden Aufbau-Schulung, die zahlreiche interaktive Elemente enthält, werden Techniken der Kurzinterventionen erlernt und Fallbeispiele durchgespielt. Bis Mitte September haben insgesamt schon über 700 Personen eine Basis-Schulung durchlaufen. Die Schulungen sind bisher auf eine positive Resonanz gestoßen. Dies kann angesichts der Tatsache, dass die Schulungsinhalte - zumindest teilweise - einen Paradigmenwechsel im bisherigen Umgang mit Kunden/innen bedeuten, als Erfolg bewertet werden. In welchem Maße die Schulungsinhalte in der Praxis tatsächlich angewendet werden (müssen), werden die weiteren Ergebnisse der Evaluation zeigen.

Dr. Jens Kalke

Kontakt:

Dr. Jens Kalke, Dr. Uwe Verthein, PD Dr. Christian Haasen
Zentrum für Interdisziplinäre Suchtforschung
Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie
Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (UKE)
Martinistr. 52 • 20246 Hamburg
Tel./Fax 040/42 80 35 121
E-Mail: kalkej@aol.com

Literatur:

- Künzi K., Fritschi T. & Egger T. (2004). *Glücksspiel und Spielsucht in der Schweiz: Empirische Untersuchungen von Spielpraxis, Entwicklung, Sucht und Konsequenzen. Bericht für die Eidgenössische Spielbankenkommission und das Bundesamt für Justiz. Bern.*
- Meyer G. & Hayer T. (2005). *Das Gefährdungspotential von Lotterien und Sportwetten. Eine Untersuchung von Spielern aus Versorgungseinrichtungen. Abschlussbericht an das Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales des Landes Nordrhein-Westfalen und an die Westdeutsche Lotterie GmbH. Bremen.*
- Orford J., Sproston K., Erens B., White C. & Mitchell L. (2003). *Gambling and Problem Gambling in Britain. Hove/New York: Brunner-Routledge.*