

Petra Nägele, Diplom-Psychologin  
Vortrag: „Das Sozialkonzept leben“  
Panel: Das betriebliche Sozialkonzept in der Praxis

## **Das Sozialkonzept leben** - Spielerschutz in der Praxis

Die eva kann auf eine 15-jährige Erfahrung in der Zusammenarbeit mit der Glücksspielbranche zurückgreifen, zunächst mit den Staatlichen Glücksspielanbietern, die Spielbanken Baden-Württemberg und Lotto, und dann mit großen Unternehmen der Automatenwirtschaft sowie der AWI (z.B. in der Beratung zur Erstellung des Rahmensozialkonzepts)

Mit dem Landesglücksspielgesetz Baden-Württemberg im Herbst 2012 gab es ab Januar 2013 viele Anfragen, so dass wir ein Sozialkonzept für sog. kleine Aufsteller geschrieben haben. Daraus entstand die Zusammenarbeit mit ca. 50 kleineren und mittleren Spielhallenbetreibern. Seither wird gemeinsam an der praktischen Umsetzung des Sozialkonzepts in insgesamt acht sog. Unternehmerseminaren innerhalb von drei Jahren gearbeitet (derzeit läuft Nr. 6). So erhalten wir einen gewissen Einblick, wie das Sozialkonzept gelebt wird.

### *Von der Absicht zu guten Sozialkonzepten zum Tun*

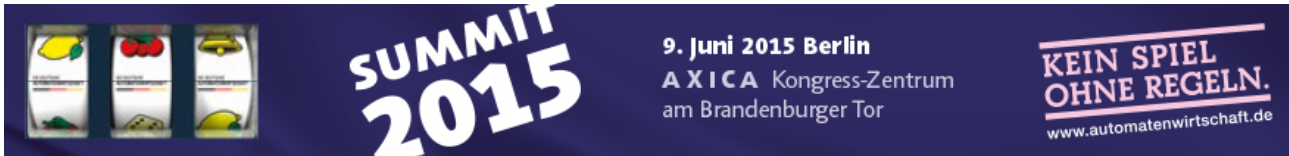
In dieser (aus OE-Sicht so bezeichneten) Experimentierphase erleben wir eine große Vielfalt und halten es für äußerst wichtig, diese Vielfalt zuzulassen und voneinander zu lernen und sich nicht gegenseitig zu entwerten.

Umgesetzt wird das Sozialkonzept von vorbildlich bis „wie geht das nochmal, was muss ich ausfüllen...“. Beispielsweise habe ich auch schon die Blätter des Sozialkonzepts mit sortiert und geholfen den Jahresbericht auszufüllen. Aufgrund des hohen Anteils an Migrationshintergrund (ca. 60 – 70%) gibt es zudem einiges an Sprachproblemen und Verständnisschwierigkeiten. Meistens beginnen die Unternehmerseminare mit vielen Klagen über die Regulierung. Dennoch ist die Bereitschaft sehr hoch, die gesetzlichen Regelungen einzuhalten (nur wenige Aufsteller versuchen diese zu ignorieren). Sehr groß ist auch das Bedürfnis nach Knowhow im Umgang mit auffällig spielenden Gästen, z.B. mit ganz konkreten Fragestellungen „wie und wann spreche ich Gäste an...“ oder „wie motiviere ich meine Mitarbeiter/innen für den Spielerschutz“.

Ähnliche Erfahrungen haben wir mit unserer Ausbildungsreihe zum/zur Sozialkonzeptbeauftragten (in Kooperation mit der AWI – fünf 2-Tages-Blöcke über ca. 15 Monate hinweg). In den Gruppen sind Präventionsberater/innen von großen Unternehmen, Verbandsvertreter/innen und Betreiber, leitende Angestellte von Unternehmen unterschiedlicher Größe. Wesentliche Bedeutung hat auch hier der Erfahrungsaustausch über die Umsetzung sowie unsere Anleitung. Hier hat schon mancher kleinere Betreiber, der bis dato noch nicht viel umgesetzt hatte, gute Impulse für die Umsetzung bzw. Einführung von Spielerschutzmaßnahmen bekommen (wie regelmäßige Besprechungen einzuführen und darin die Nutzung der Checkliste Verhaltensbeobachtung u. a. Dokumentationen gemeinsam zu klären).

## Fachstelle Glücksspiel und Medienkonsum

Büchsenstraße 34/36  
70174 Stuttgart  
Tel: 0711-2054-493  
e-mail: [spielerberatung@eva-stuttgart.de](mailto:spielerberatung@eva-stuttgart.de)



### *Das Sozialkonzept leben*

Wie wird und bleibt das Konzept für den Spielerschutz lebendig? Der Spielerschutz muss getragen werden vom Unternehmer / Betreiber, den Führungskräften. Sie müssen Anweisungen dafür geben und Unterstützung, damit es von den Servicekräften getragen werden kann. Die Schulungen durch die Suchthilfe helfen bei der Sensibilisierung, der Haltung, der Entwicklung der Rolle und vielem mehr. Und der Spielerschutz muss von den Spielgästen getragen werden, auch von den Stammgästen, den unproblematisch spielenden Gästen.

Unsere Trainer/innen berichten von bedeutend weniger Motivationsarbeit in den Schulungen und hohem Interesse am Thema, d.h. das Spielerschutz-Seminar ist selbstverständlich geworden.

*Was wirkt und welche Maßnahmen und Konzepte Wirkung haben*, darüber fehlen noch wissenschaftliche Befunde. Auch weil es schwierig ist, das effektiv messen zu können. Im Moment beobachten wir Einzelne oder „Extremfälle“, um Standardwissen zu erhalten. Es werden Erfahrungen gesammelt, wie überhaupt „Problemspieler“ erkannt werden können und wie Prävention funktionieren kann. So liegt ein realistischer Spieler- oder Verbraucherschutz in der Teilverantwortung der Unternehmer / Betreiber.

Fazit: Es hat sich viel getan... und es geht weiter...!

### **Petra Nägele, Diplom-Psychologin**

Teamleitung

Gesundheit **Unternehmen** Glücksspiel

Organisationsberatung

eva Evangelische Gesellschaft Stuttgart e.V.

Beratungs- und Behandlungszentrum für Suchterkrankungen

Büchsenstr. 34/36

70174 Stuttgart

### Fachstelle Glücksspiel und Medienkonsum

Büchsenstraße 34/36

70174 Stuttgart

Tel: 0711-2054-493

e-mail: [spielerberatung@eva-stuttgart.de](mailto:spielerberatung@eva-stuttgart.de)