



## **Wiederholungsschulungen nach § 7 Abs. 2 Satz 5 LGLüG: Schulungsinhalte Schulungen für Glücksspielanbieter (Stand März 2020)**

Vorbemerkung: Anstelle der Wiederholungsschulung nach diesem Curriculum können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nach drei Jahren auch erneut die Erstschi-  
lung durchlaufen; § 7 Abs. 2 Satz 5 LGLüG ist auch in diesem Fall erfüllt.

### **I. Allgemeiner Teil**

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

### **II. Besonderer Teil**

#### **I. Allgemeiner Teil**

##### **1. Rechtliche Grundlagen**

###### **Ziele:**

Die Teilnehmenden sollen eine kurze Auffrischung zu wichtigen Themen und rechtlichen Grundlagen erhalten

- rechtlicher Rahmen der Suchtprävention innerhalb ihres Gewerbes,
- Bedeutung der Suchtprävention,
- Zuständigkeit der Behörden für die Überwachung der gesetzlichen Vorgaben. Einhaltung der Suchtprävention und Abwehr und Verminderung der Suchtgefahren sind Erlaubnisvoraussetzungen, bei Nichteinhaltung droht Lizenzentzug.

###### **Lerninhalte:**

- a. Bedeutung der Suchtprävention
- b. Jugendschutz
- c. Spielerschutz
- d. Zuständigkeiten
- e. Haftungsfragen
- f. Sozialkonzept

## g. 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 die Unterscheidung der Schulungsintensität 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 bußgeldbewehrt (§ 28 Abs. 1 Nr. 7 und 8 JuSchG).

### c. Spielerschutz

Wichtig ist die Erläuterung der Rechtslage zur Spielsperre in Spielhallen. § 45 LGlüG sieht vor, dass Spielhallenbetreibende dazu verpflichtet sind, Sperranträge von Spielerinnen und Spielern entgegenzunehmen und diese auf ihr Verlangen von der Teilnahme am Spiel in der Spielhalle auszuschließen, in der der Antrag gestellt wurde. Technische Vorgaben, wie diese Spielersperre umzusetzen ist, macht das Gesetz nicht, so dass es dem jeweiligen Betreibenden selbst überlassen bleibt, auf welche Art und Weise sicherstellt wird, dass gesperrte Spielerinnen und Spieler nicht mehr am Spiel teilnehmen können.

Absatz 1 regelt die Verpflichtungen der Spielhallenbetreibenden beim Ausschluss von Spielerinnen und Spielern vom weiteren Spiel sowie die Minderdauer der Sperre.

Deren Aufhebung ist gemäß Absatz 2 frühestens nach einem Jahr möglich und an ein ausdrückliches schriftliches Verlangen der Spielerin oder des Spielers geknüpft. Zur Sicherstellung des Spielerschutzes ist dem Betreiber der betreffenden Spielhalle zwingend eine Bescheinigung über ein zuvor durchgeführtes Beratungsgespräch bei einer in der Suchtberatung in Baden-Württemberg tätigen Einrichtung vorzulegen. In diesem Beratungsgespräch sind die Spielenden über die Folgen einer Aufhebung der Sperre, über Spielsucht und über Möglichkeiten der Suchtbekämpfung und Suchtprävention aufzuklären. Absatz 3 listet in Anlehnung an § 23 Erster GlüÄndStV die personenbezogenen Daten der Spielenden auf, die vom Betreiber im Zusammen-

hang mit einer Spielersperre und deren Aufhebung verarbeitet und genutzt werden dürfen.

Ein Sperrsystem gemäß §§ 8 GlüÄndStV und §§ 5 und 6 LGlüG besteht derzeit nur im Bereich der Spielbanken und der staatlichen Lotto GmbH. Dies ist im Rahmen der Schulung zu erläutern.

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

d. 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 oder bei den Stadtverwaltungen. Nur die fachliche Prüfung der Sozialkonzepte erfolgt verwaltungsintern durch das Regierungspräsidium Karlsruhe. Die Umsetzung erfolgt durch die Gewerbe- bzw. Erlaubnisbehörden. Oberste Aufsichtsbehörde ist das Wirtschaftsministerium.

e. Haftungsfragen

Bei Verstoß gegen Sperrpflichten oder massiven Verstößen gegen Maßnahmen des Sozialkonzeptes, können Spielerinnen und Spieler 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 Glücksspielanbietenden übertragen die Einhaltung ihrer Pflichten aus dem Jugend- und Spielerschutz (z.B. Entgegennahme eines Sperrantrags und Ausschluss vom Spiel) 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 entgegengenommen oder gesperrte Spielerinnen und Spieler nicht vom Spiel ausgeschlossen,
- Nr. 19 Für Spielhallen wird kein Sozialkonzept entwickelt oder umgesetzt,
- Nr. 21 In Spielhallen werden Sperranträge nicht offen und deutlich sichtbar ausgelegt.

### Sozialkonzept

Der suchtpreventive 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 Anbietende deshalb darzustellen, welche Maßnahmen zur Verhinderung problematischen und pathologischen Glücksspieler ergriffen werden, 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 Suchtprevention 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 Warenspielgeräte. 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 3 Geld- oder Warenspielgeräte erlaubt. Dabei sind Gaststätten 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. Außerdem ist durch eine ständige Aufsicht und bei 3 aufgestellten Geräten durch zusätzliche technische Sicherungsmaßnahmen zu gewährleisten, dass Personen unter 18 Jahren nicht an Geldspielgeräten spielen. Seit 10. November 2019 sind nur noch 2 Geld- oder Warenspielgeräte in Gaststätten erlaubt.

In Spielhallen 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, in denen alkoholische Getränke ausgeschenkt werden, dürfen höchstens 3 Geld- oder Warenspielgeräte aufgestellt werden, auch hier dürfen seit 10. November 2019 nur noch 2 Geldspielgeräte aufgestellt werden. In erlaubnisfreien Gaststätten dürfen keine 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 die Spielerin/den Spieler) verboten. Gewinnchancen außerhalb der Geräte dürfen auch nicht in Aussicht gestellt werden.

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

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

**Zeitungfang: insgesamt 45 Minuten**

Vortrag: ca. 35 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:**

**Ziele:**

Eine kurze Wiederholung des Themas soll als Vorbereitung zu 3. Suchtwissenschaftliche Grundlagen gegeben werden. Die Teilnehmenden sollen

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

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

**Zeitumfang:** 90 Minuten

**Hinweise für Trainerinnen und Trainer:**

- Ggf. Einbeziehung ehemaliger Spielerinnen und Spieler
- 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 Spielverhalten lernen

**Lerninhalte:**

- a. Alltägliche Motive für unproblematisches Glücksspiel
- b. Veränderung der Motivlage durch übermäßiges bis hin zu süchtigem Glücksspiel
- c. Glücksspielverhalten: Woran erkenne ich problematisches Glücksspielen?
- d. Entstehungsmodelle: Was geht in einer Spielerin oder einem Spieler vor?
- e. Negative psychosoziale Folgen und psychiatrische Komorbidität

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.

c. 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 Gereiztheit 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 Besuches in der Woche, Spielzeitdauer, verzweifelter Versuch, Kontrolle zu gewinnen, trotz ständigem Verlust. Die klinischen Kriterien zur Diagnostik können dabei sehr vereinfacht herangezogen werden.

d. Entstehungsmodelle: Was geht in einer Spielerin oder 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 besser fundierte 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 übermittelt werden kann. Auch wäre die Beschreibung der kognitiven Verzerrungen von Ladouceur & Walker, 1996 zur Vermittlung des Störungsbildes sinnvoll.

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 Glücksspiels auf die meist verzweifelten und erschöpften Angehörigen den Schulenden vermittelt werden. Zu den klassischen Situationen gehören Arbeitslosigkeit des glücksspielenden Partners, die Miete kann nicht bezahlt werden, da die Geldeinnahmen bereits zum Monatsanfang verspielt werden, Bekannte oder Freunde werden nicht mehr eingeladen aus Scham, sie könnten etwas merken. Durch die kontinuierlich bestehende Angst vor einem Rückfall des meist verschwiegenen und spielverleugnenden Glücksspielenden 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 Selbstmordgedanken bei den Angehörigen<sup>1</sup>.

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

**umfang:** 60 Minuten

**Hinweise für Trainerinnen und Trainer:**

---

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

- Allgemein ist es wichtig, die Inhalte möglichst mit wenigen 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.
- Reflexion: Wie hat sich das Sozialkonzept bewährt? Wie wird es gelebt?

##### 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

- 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:** Erfahrungsaustausch, Vorstellung der Sozialkonzepte, wie wird das Sozialkonzept in den Unternehmen gelebt, Leitfragen, Fallbeispiele. Dieser Punkt sollte eher praktisch, z. B. in Kleingruppen, anhand von Leitfragen und Fallbeispielen gestaltet werden.

**Zeitumfang:** mindestens 45 Minuten

**Hinweise für Trainerinnen und Trainer:**

- Es wäre von großem Vorteil, wenn jemand aus dem Unternehmen, z. B. eine Interventionsbeauftragte oder ein Interventionsbeauftragter oder Firmenchefin oder Firmenchef das Sozialkonzept vorstellt.
- Konkrete Instrumente und Unterlagen des Unternehmens werden durchgesprochen

## 5. Handlungskompetenzen

### **Ziele:**

Die Teilnehmenden sollen an praktischen Beispielen aus ihrem Arbeitsalltag

- 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:**

- Die eigene Rolle
- Beobachtung des Verhaltens
- Problematisches Verhalten erkennen und reagieren
- Umsetzung des Jugendschutzes
- Praktische Umsetzung des Sperrsystems
- 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 Spielerinnen und Spieler 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 oder 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 Sperren 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:**

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer werden zunächst nach ihren eigenen Erfahrungen gefragt, Fallbeispiele sollen auf diesen Erfahrungen aufbauen.

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 nicht so häufig in Berührung mit Rollenspielen kommen, 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 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
- Gesprächsführungstechniken: Motivierende Gesprächsführung

## 6. Das Suchthilfesystem in Baden-Württemberg

**Ziele:**

- Kennenlernen des Suchthilfesystems in Baden-Württemberg
- Qualifizierte Vermittlung ins Hilfesystem

- Unterschiede Beratung - Therapie – Selbsthilfe
- Überwinden von Berührungängsten

### **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 wird bei der Landesförderung berücksichtigt.

Das Land Baden-Württemberg stellt sicher, dass den Mitarbeiter/innen 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 Onlineberatung 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 gefährdete oder pathologischen Glücksspieler unterstützen wollen,
- Personen, die aufgrund ihres Spielverhaltens gefährdet sind,
- Personen, welche die Diagnosekriterien für pathologisches Glückspiel bereits erfüllen und
- 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.

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 oder 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 abstinenzorientierte Therapie bei einer stoffgebundenen Suchterkrankung oder eine Therapie bei einer stoffungebundenen Suchtform wie der Glückspielsucht 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.suchtfraagen.de/Suchthilfe/Beratungsstellen](http://www.suchtfraagen.de/Suchthilfe/Beratungsstellen) zur Verfügung. Weitere Informationen über das regionale Hilfeangebot erfährt 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 und Mitarbeitern der örtlichen Beratungsstellen sind miteinzubinden (Präsenz).

Die Einbeziehung von Betroffenen bietet sich an.

**Zeitumfang:** 60 Minuten

**Hinweise für 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.

**Gesamtdauer: 8 Stunden.**

**Die Schulung kann im Rahmen eines achtstündigen oder von zwei vierstündigen Kursen angeboten werden. Ein Teil der Schulung kann durch E-Learning-Angebote abgedeckt werden. Sie dürfen die Dauer von 4 Stunden nicht überschreiten.**