

Befragung der Anrufenden der Telefonberatung der LK Glücksspielsucht NRW

Arne Rüger

FAGS-Tagung in Berlin, 02.12.2016

LANDESKOORDINIERUNGSSTELLE
gluecksspielsucht NRW

Hintergrund der Befragung

- ▶ Befragung von Anruferinnen und Anrufern der deutschsprachigen Infoline Glücksspielsucht NRW
- ▶ Zielgruppe: Glücksspielende, die hauptsächlich in Spielhallen oder Spielbanken spielen
- ▶ Fragestellung: Wie werden Sozialkonzepte in der Praxis umgesetzt?

§ 6 GlüStV

- ▶ Die Veranstalter und Vermittler von öffentlichen Glücksspielen sind verpflichtet, **die Spieler zu verantwortungsbewusstem Spiel anzuhalten und der Entstehung von Glücksspielsucht vorzubeugen**. Zu diesem Zweck haben sie Sozialkonzepte zu entwickeln, ihr Personal zu schulen und die Vorgaben des Anhangs „Richtlinien zur Vermeidung und Bekämpfung von Glücksspielsucht“ zu erfüllen. **In den Sozialkonzepten ist darzulegen, mit welchen Maßnahmen den sozialschädlichen Auswirkungen des Glücksspiels vorgebeugt werden soll und wie diese behoben werden sollen.**

Eckdaten

- ▶ Beginn der Befragung: 15.07.2015
- ▶ Läuft weiter
- ▶ Stand der Analyse: 16.11.2016
- ▶ Stichprobe: n = 411, davon
 - ▶ 344 Glücksspielende in Spielhallen
 - ▶ 67 Spielbankspielende (gr. und kl. Spiel)
 - ▶ Nicht erfasst: Glücksspielende, die Sportwetten, Poker, Online-Casinos o.a. nutzen
- ▶ Rücklaufquote 52,1 % (n = 214)

Beschränkungen

- ▶ Befragung im Rahmen der Telefonberatung
- ▶ Daher absoluter Vorrang: Qualität des Beratungsgesprächs
- ▶ Daher: Befragung nur dann, wenn angemessen und möglich
- ▶ Kein Anspruch, eine Studie nach streng wiss. Kriterien zu sein

Auswertung für Spielhallenspielerinnen und -spieler

Rücklauf Glückspielende Spielhalle bis 16.11.2016

- ▶ 344 Anrufende, die hauptsächlich in Spielhallen spielen
- ▶ 190 erfolgreiche Interviews
- ▶ **Rücklaufquote: 55,2 %**
- ▶ Gründe für nicht erfolgte Befragungen:
 - ▶ Befragung aufgrund psychischer Situation nicht möglich/angebracht
 - ▶ Teilnahme abgelehnt
 - ▶ Gesprächsabbruch vor Befragung

Der „Lie-Bet-Test“

- ▶ 2 Indikator-Fragen:
 - ▶ Haben Sie jemals das Bedürfnis gespürt, um immer mehr Geld zu spielen?
 - ▶ Haben Sie jemals gegenüber Menschen, die Ihnen wichtig waren, über das Ausmaß Ihres Spielens lügen müssen?
- ▶ Wenn mind. eine Antwort = ja ➡ Hinweis auf Glücksspielprobleme

Ergebnis Lie-Bet-Test

(Alle Glücksspielenden in Spielhallen, n=190)

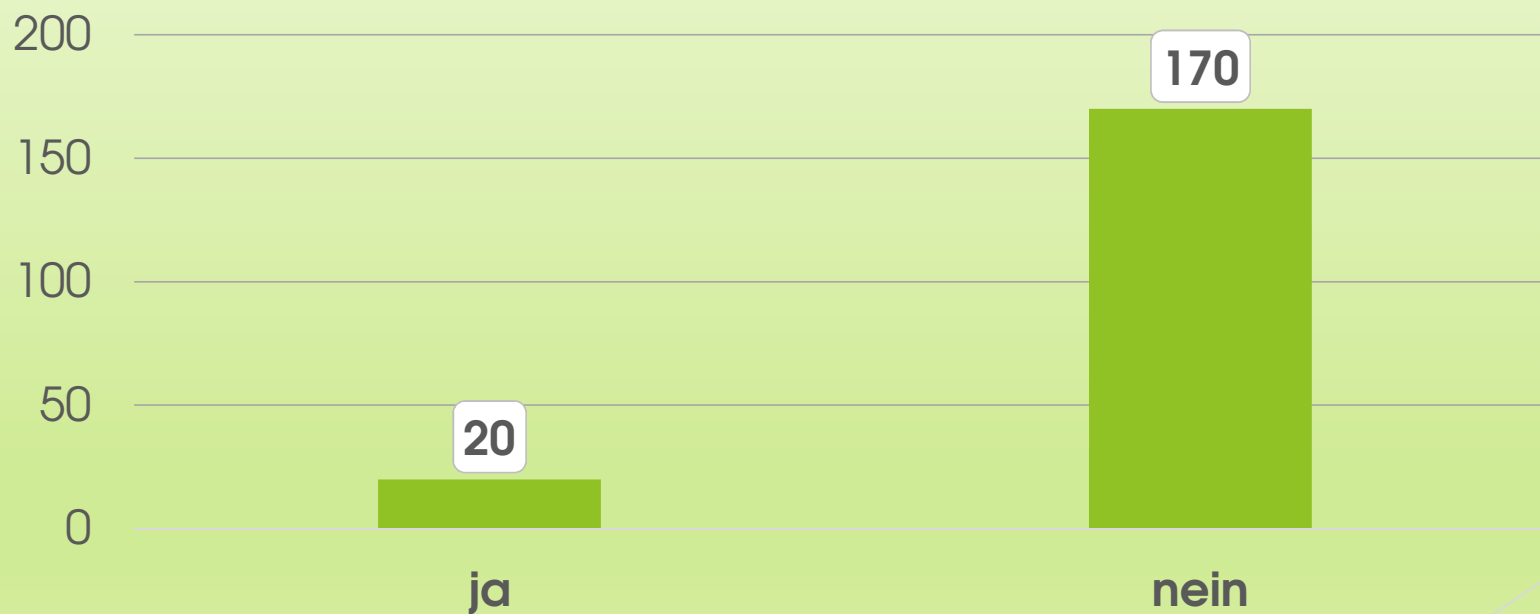


Zusammenfassung Lie-Bet-Test

- ▶ Bei 188 Personen Hinweise auf Glücksspielprobleme

Wurden Sie schon einmal vom Spielhallenpersonal auf Ihr Glücksspielverhalten angesprochen?

(Alle Glücksspielenden in Spielhallen, n=190)

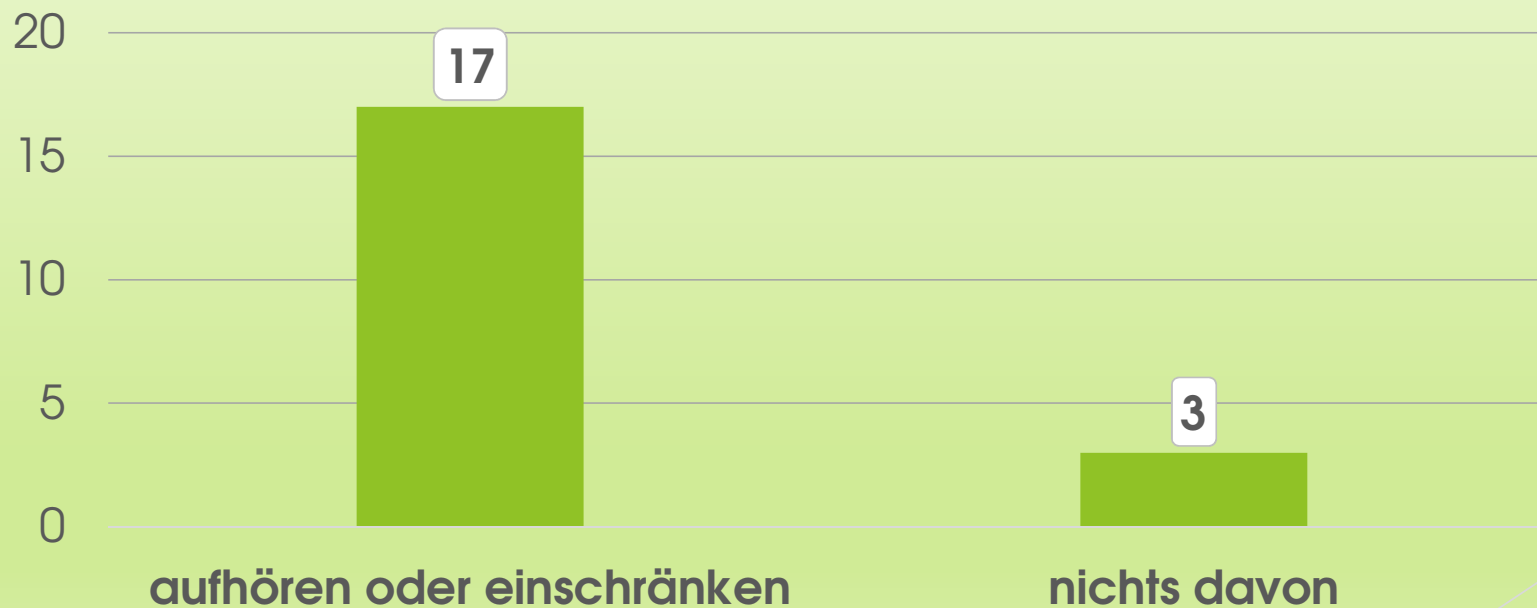


Quote Ansprache/Problem

- ▶ Bei 188 Personen Hinweise auf Glücksspielprobleme
- ▶ 20 dieser Personen wurden angesprochen
- ▶ Quote: 10,6 %

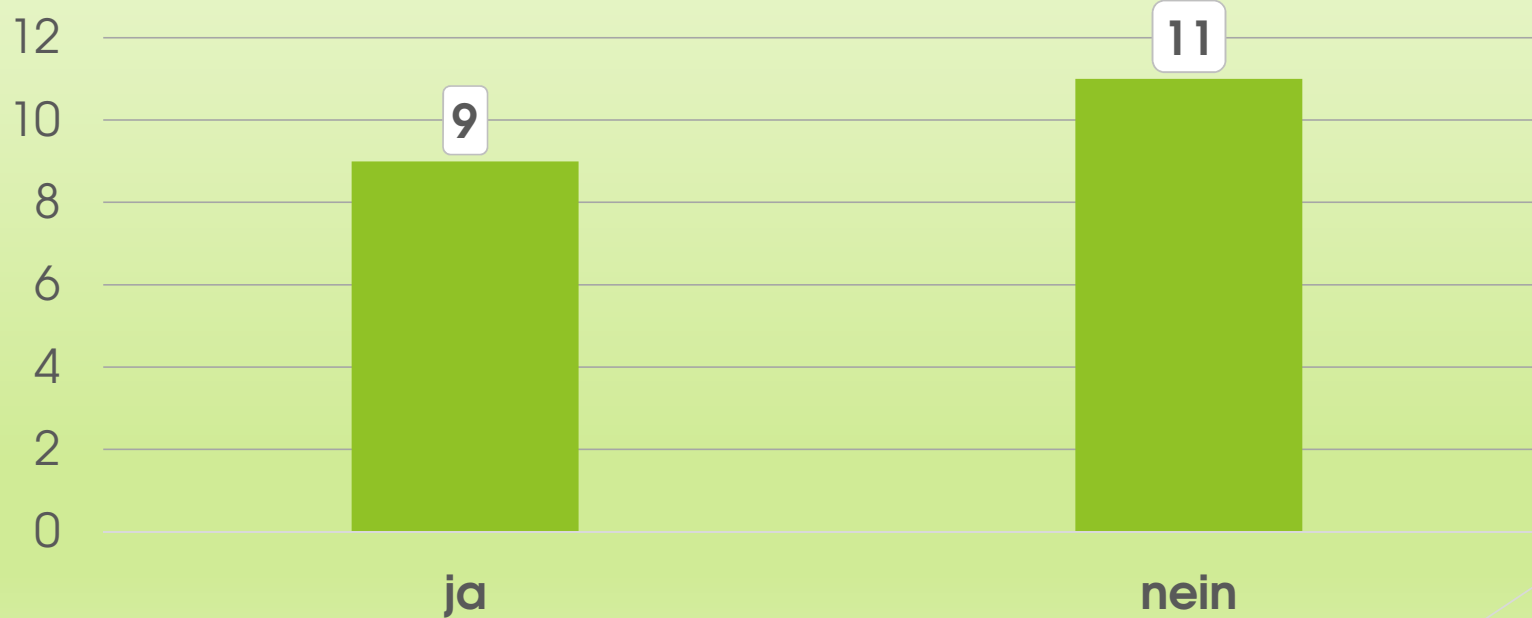
Wurde Ihnen nahegelegt, das Glücksspielen einzuschränken oder damit aufzuhören?

(Personen, die angesprochen wurden, n=20)



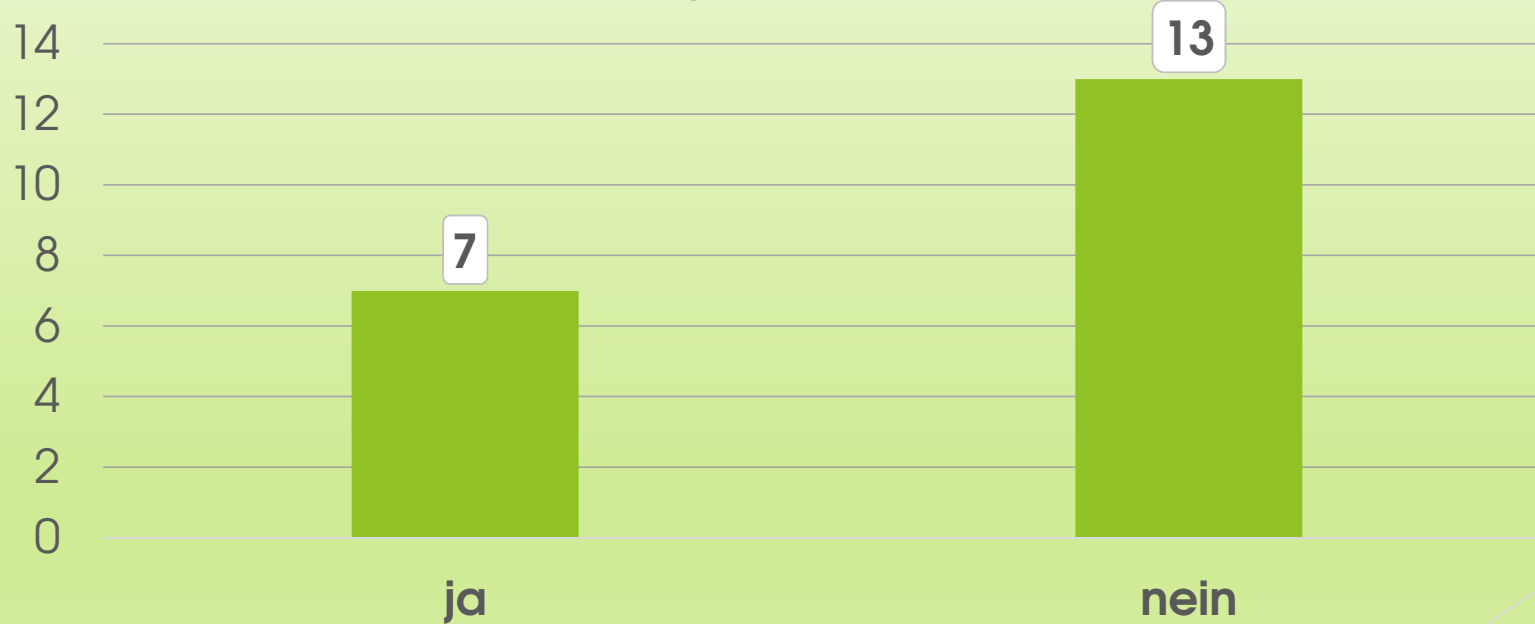
Wurde Informationsmaterial zu Glücksspielsucht ausgehändigt?

(Personen, die angesprochen wurden, n=20)



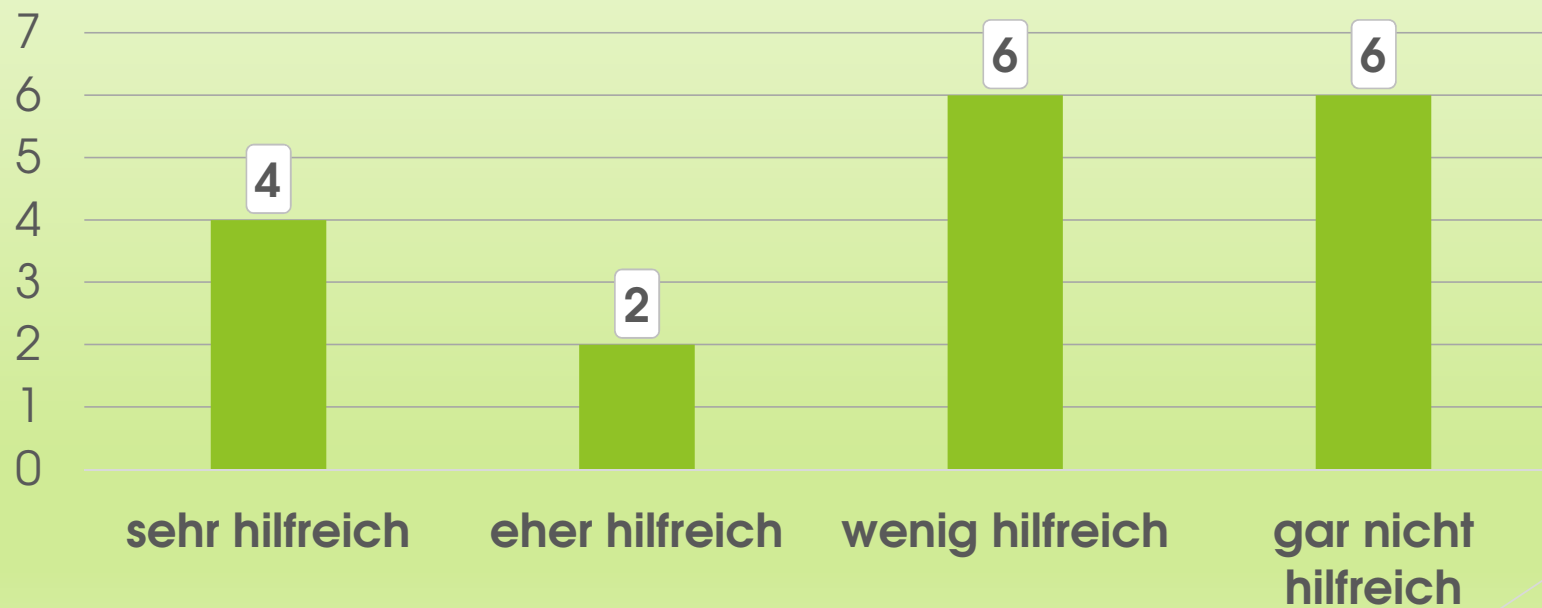
Wurde die Möglichkeit eines Hausverbots/einer Sperre besprochen?

(Personen, die angesprochen wurden, n=20)



Wie hilfreich fanden Sie das Gespräch?

(Personen, die angesprochen wurden, n=18)



Aufgrund welcher Verhaltensweisen hätte das Personal erkennen können, dass Sie Glücksspielprobleme haben? (1)

- ▶ Frage nur denjenigen gestellt, die trotz Glücksspielproblemen (laut Lie-Bet-Test) nicht vom Personal angesprochen wurden
- ▶ Offene Frage
- ▶ 159 Personen haben Angaben gemacht

Aufgrund welcher Verhaltensweisen hätte das Personal erkennen können, dass Sie Glücksspielprobleme haben? (2)

- ▶ „Ich spiele an bis zu 10 Automaten gleichzeitig“
- ▶ Folgende Äußerung gemacht: „Jetzt habe ich alles Geld für diesen Monat verspielt“
- ▶ „Es ist ja abnorm, dass man 4-5 Stunden da sitzt“

Aufgrund welcher Verhaltensweisen hätte das Personal erkennen können (...)? (3)

- ▶ „Tägliches Spielen über mehrere Stunden, spielen an mehreren Automaten“
- ▶ „Habe häufig Geld nachgeholt, war extrem oft da“
- ▶ „Sie wissen Bescheid, dass man süchtig ist, aber sie sagen nichts“
- ▶ „Welcher normale Mensch geht morgens um 6 Uhr in die Spielhalle?“

Aufgrund welcher Verhaltensweisen hätte das Personal erkennen können (...)? (4)

- ▶ „Ich habe das Personal angesprochen, dass ich Hilfe brauche und mit meiner Glücksspielsucht nicht mehr klar komme. Man hat mir gesagt, es gäbe doch viel schlimmere Fälle und ich hätte doch gar kein Problem. Auch das von mir gewünschte Hausverbot wurde abgelehnt.“

Aufgrund welcher Verhaltensweisen hätte das Personal erkennen können (...)? (5)

Verhaltensweise (Mehrfachnennung möglich)	Häufigkeit	Anteil
Häufigkeit der Anwesenheit	60	37,7 %
Höhe der Einsätze/Verluste	53	33,3 %
Länge der Spieldauer/Anwesenheit	37	23,3 %
Spielen an mehreren Automaten	30	18,9 %
Aggressives Verhalten	20	12,6 %
Häufiges Geld nachholen	18	11,3 %

Aufgrund welcher Verhaltensweisen hätte das Personal erkennen können (...)? (6)

Verhaltensweise (Mehrfachnennung möglich)	Häufigkeit	Anteil
Verzweiflung, Weinen, Unruhe, Nervosität, Zittern, angespannt sein	16	10,1 %
Hohe Summen gewechselt	15	9,4 %
Häufigkeit des Geldwechsels	8	5,0 %
<i>Äußerungen, dass man Probleme hat oder Bitte um Hausverbot</i>	8	5,0 %

Fazit

- ▶ Ansprache erfolgt sehr selten
- ▶ Wenn Ansprache erfolgt:
 - ▶ Grundlegende Maßnahmen der Prävention unterbleiben vielfach
 - ▶ Gespräche werden überwiegend als nicht hilfreich empfunden
- ▶ Sehr oft reagiert das Personal auf deutliche äußere Anzeichen für Glücksspielprobleme nicht
- ▶ **Schlussfolgerung: Sozialkonzepte werden selten und wenn dann meist unzureichend umgesetzt**

Andere Studien

- ▶ Ansprache durch Personal in 8,9 % der Fälle (Fiedler 2015)
- ▶ Praxistest in 2016 von Meyer in bremer Spielhallen:
 - ▶ Nur in 4 % der Fälle angemessene Spielerschutzmaßnahme durch Personal
 - ▶ Bitte um Sperre wurde in 75 % der Fälle nachgekommen
 - ▶ ABER: Umsetzung und/oder Kontrolle der Sperre vielfach unzureichend
- ▶ Gewerbliches Automatenspiel: Anteil von Glücksspielsüchtigen von 79,7 % am BSE (Fiedler 2016)

- ▶ **Landeskoordinierungsstelle Glücksspielsucht NRW**
- ▶ **Niederwall 51**
- ▶ **33602 Bielefeld**
- ▶ **0521 - 399 55 89 0**

- ▶ **Infoline Glücksspielsucht NRW (deutschsprachig)**
 - ▶ **0800 - 077 66 11**
- ▶ **Infoline Glücksspielsucht (türkischsprachig)**
 - ▶ **0800 - 326 47 62**
- ▶ **Onlineberatung**
 - ▶ ***gluecksspielsucht-nrw.de/onlineberatung***

