



# Online-Streetwork

---



## Wissenschaftliche Tagung des Fachverbands Glücksspielsucht e.V.

---

Konrad Landgraf  
6.12.2024



1. Hintergrund
2. Online-Streetwork und Ziele
3. Umsetzung
4. Wie gelingt Online-Streetwork?
5. Impressionen
6. Fazit



# Hintergrund

Zur Entstehung des Projekts  
“Streetwork.Gambling” der LSG



# Hintergrund

- Gambling-(Live-)Streams (z.B. Twitch, YouTube)
- Millionen Follower (viele Jugendliche)
- Sonderkonditionen für Zuschauer:innen
- Provision für Streamer
- Werbung für illegales Glücksspiel
- Verherrlichung von Glücksspielen
- Verzerrung von Gewinnwahrscheinlichkeiten
- Bis dahin kaum kritische Stimmen im Netz



# Hintergrund

- Glücksspiel und soziale Aktivitäten finden zunehmend online statt
- Bisheriges Online-Hilfeangebot nur Komm-Struktur
- Idee: Infos und Hilfe zu den Usern bringen => Online-Streetwork
- Erste „Feldversuche“ 2021

The screenshot shows the GambleJoe website interface. The header includes the logo and navigation menus for News, Bonus, Sportwetten, Casinos, Spiele, and Community. A 'NEU!' badge is visible above the Sportwetten menu. The main content area is titled 'Online Casinos' and lists several forum topics:

- Online Casinos allgemein**: Allgemeine Themen und Neues aus der Welt der Online Casinos können hier diskutiert werden. Themen: 4187 Beiträge: 87.040. Zuletzt: Casinoly Erfahrungen, von SimonH, heute um 06:03 Uhr.
- Bonus & Angebote**: Boni in Online Casinos können empfehlenswert, aber manchmal auch tückisch sein. Hier kannst du Empfehlungen und Warnungen aussprechen sowie auch generell über das Thema Casino Bonus diskutieren. Themen: 827 Beiträge: 95.893. Zuletzt: Allgemeiner No Deposit / ..., von DaveBerlin, heute um 08:17 Uhr.
- Casino Verifizierung**: Hier kannst Du alle Fragen zum Thema Verifizierung stellen. Wie lange dauert die Verifizierung bei einem Casino? Welche Unterlagen werden für die Verifizierung benötigt? Themen: 395 Beiträge: 4.610. Zuletzt: Deutsche Online Spielotheken ..., von gamble1, gestern um 18:52 Uhr.
- Ein- und Auszahlungsmethoden**: Hier darf allgemein über Ein- und Auszahlungsmethoden diskutiert werden. Themen: 1239 Beiträge: 15.838. Zuletzt: Frage zu Mifinity, von Pima007, gestern um 17:28 Uhr.

On the right side, there is a vertical list of user avatars and names, including 'Drück', 'MER SLC', 'LÖWEN', 'SUNM', and 'SPII', each associated with a '100 % Bon' badge.



# Online-Streetwork und Ziele



- Internetbasiertes, aufsuchendes und leicht zugängliches Beratungs- und Unterstützungsangebot
- Prinzipien:
  - Niederschwelligkeit
  - Lebensweltorientierung
  - Vertrauen
  - Transparenz
  - geschlechtergerechtes Arbeiten
  - Verbindlichkeit
  - Freiwilligkeit
  - Parteilichkeit
  - Akzeptanz



- Content-based Streetwork:
  - Generieren von zielgruppenrelevanten Inhalten auf Social-Media-Plattformen
  - „Digitaler Infotisch“
- Non-content-based Streetwork:
  - Digital aufsuchende Arbeit
  - Kontaktaufnahme durch Streetworker:innen
  - im öffentlichen, virtuellen Raum (z.B. themenspezifische Foren oder Gruppenchats)



# Ziele

- Niedrigschwelliger Zugang für Menschen mit riskantem/ problematischem Glücksspielverhalten
- Frühzeitiges Erreichen einer neuen, verhältnismäßig jungen Zielgruppe
- Personen erreichen die mit „gängigen“, analogen Methoden und Versorgungsangeboten nicht erreicht werden können
- Information über Risiken von Glücksspielen, Glücksspielsucht und Hilfemöglichkeiten
- Berührungängste zur professionellen Hilfe abbauen
- Auf Wunsch Vermittlung ins Hilfesystem (online oder vor Ort)
- Gegendarstellung zur Verherrlichung und Verharmlosung von Glücksspiel in den sozialen Medien oder in Foren



# Umsetzung



# Verlauf des Projekts

2021: Monitoring und erste „Feldversuche“ der LSG auf Facebook und in verschiedenen Foren



Juli 2022: Erste „AG Online-Streetwork“ mit interessierten Fachstellen der LSG

Condrobs ConAction teilt Erfahrungen

LSG stellt Erkenntnisse aus Monitoring vor



„Offizieller“ Start des Projekts: Januar 2023



Juli 2023: LSG wird Teil des trägerübergreifenden und bayernweiten Projekts  
„Digitale Streetwork im Netz (DigiStreet)“



# Digi-Street



## „Digitale Streetwork im Bereich Sucht“

- ANAD e.V.
- Condrops e.V.
- Drogenhilfe Schwaben
- Landes-Caritasverband Bayern e.V., Projekt MINDZONE
- mudra-Drogenhilfe
- LSG

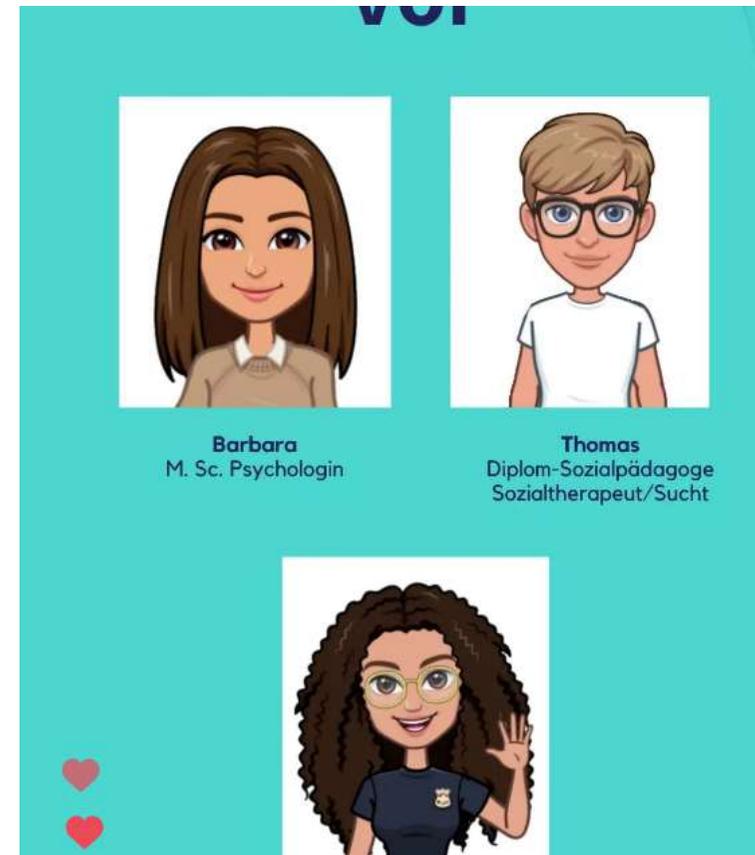
Förderung durch das Bayerische Staatsministerium  
für Gesundheit, Pflege und Prävention

Evaluation des Ansatzes geplant



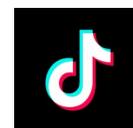
# Team

- 12 Berater:innen aus **Fachstellen der LSG**
- **2** Mitarbeiterinnen der LSG-Geschäftsstelle
- **Zusatzqualifikationen** in der **Online-Beratung**
- Parallel auf der Online-Beratungsplattform PlayChange tätig
- Regelmäßiger **Austausch**
- Gemeinsame Signal-Gruppe
- „Klein-Teams“ bei gemeinsamen Einsatzgebiet





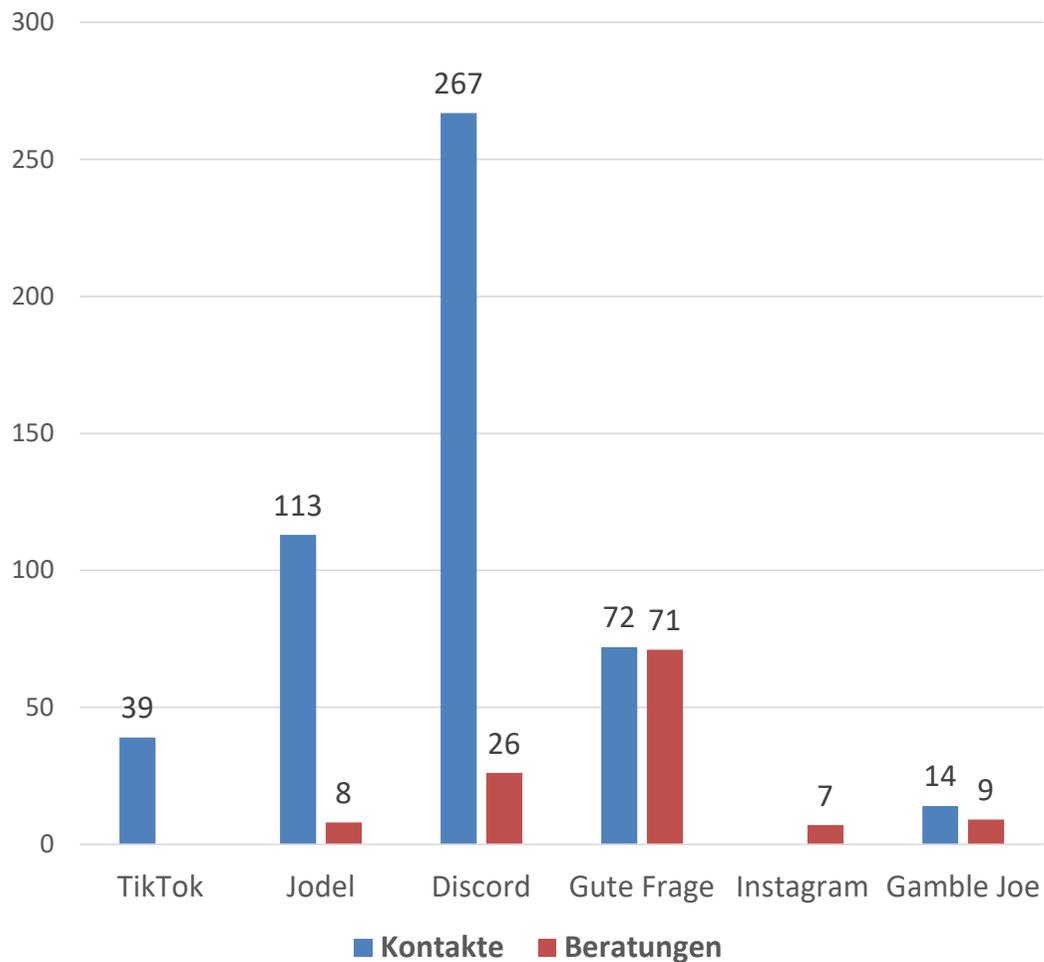
- Content-based Streetwork:
  - [Instagram](#)
  - [Facebook](#)
  - [TikTok](#)
  - Neu: [YouTube](#)
  
- Non-content-based Streetwork:
  - Discord, v.a. Server „glücklich süchtig“
  - Jodel
  - Reddit
  - GambleJoe
  - Foren: Gutefrage, Finanzfrage, Spielsucht Soforthilfe
  - Partiiell auf TikTok und YouTube





# Kontakte und Beratungen

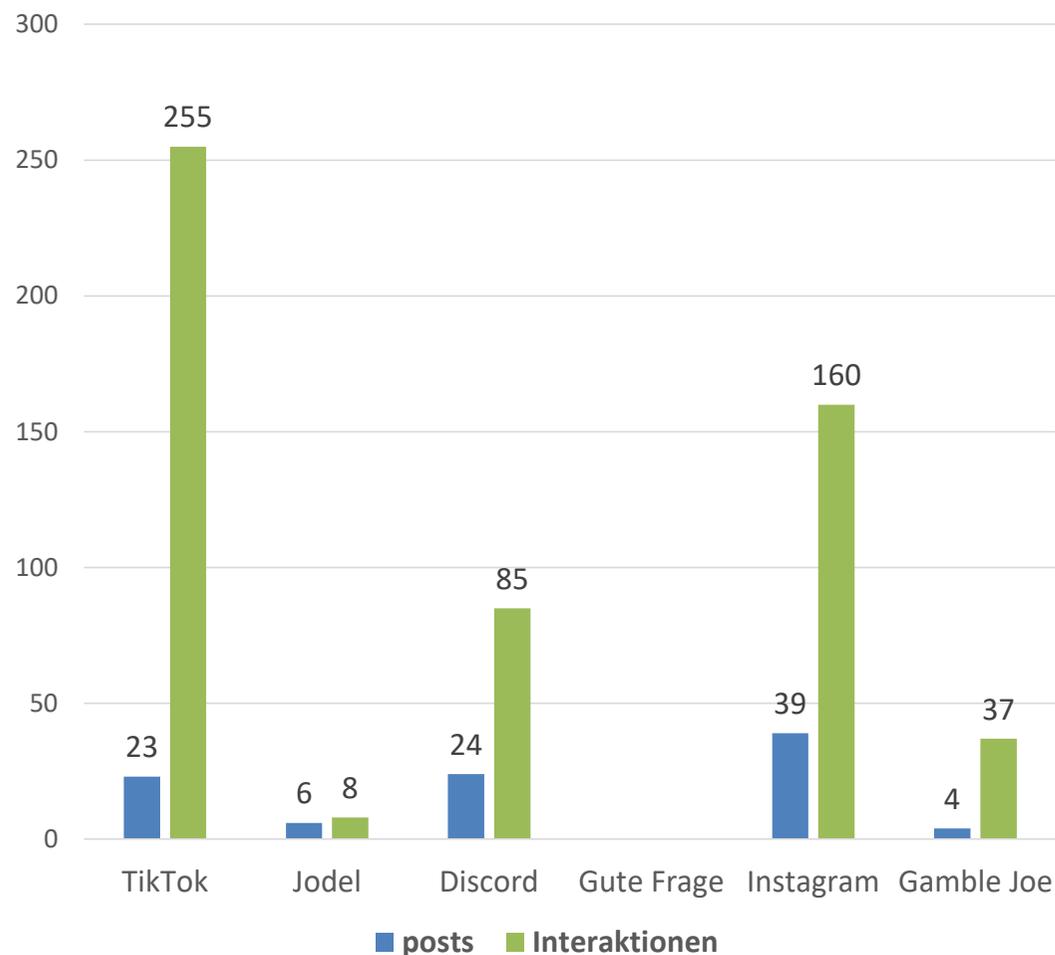
Kontakte und Beratungen 1/2024



## 1. Halbjahr 2024:

- **505** Kontakte (unter 10 Minuten)
- **121** Beratungen

Posts und Interaktionen



## 1. Halbjahr 2024:

- Reichweite nicht nur anhand der dargestellten Reaktionen (Likes, Kommentare) ablesbar
- Z.B. allein **30.823 Views** von TikTok-Beiträgen im ersten Halbjahr



# Wie gelingt Online- Streetwork?



# Empfehlungen unserer Praktiker:innen

- „Am wichtigsten erscheint es mir, neugierig zu sein und offen für die User, die oft noch weit entfernt davon sind, ein Beratungsanliegen zu haben. Sich auf deren Realität einzulassen und den einen oder anderen Denkanstoß zu geben. Gut ist es nach meinem Eindruck außerdem, häufig präsent zu sein, damit man in der Community bekannt wird.“
- „Ich finde wichtig, sich darauf einzustellen teilweise vielleicht auch erstmal nur kleine Brötchen zu backen und nicht die breite Masse anzusprechen. So ist es ja aber im „echten Leben“ auch; man erreicht halt für direkte Gespräche eher einzelne Personen.“



# Empfehlungen unserer Praktiker:innen

- „Wichtig finde ich schon, nicht nur nach Betroffenen zu suchen sondern generell aufzuklären, das finde ich funktioniert auch ganz gut. Ich bin da sehr positiv überrascht gewesen nach dem AMA, also vielleicht ist es auch wichtig, eher von sich aus Content zu produzieren und nicht nur zu reagieren.“
- „Grundsätzlich ist natürlich Offenheit und Einlassen auf die Lebenswelt der jeweiligen Plattform wichtig und entscheidend schon auch das richtige Managen der Technik.“
- „Ich würde sagen, Online-Streetwork gelingt, wenn wir den Menschen auf Augenhöhe begegnen und über das Thema rund um Glücksspielsucht informieren, ohne aufdringlich zu sein.“



# Empfehlungen unserer Praktiker:innen

## „Wichtige Punkte sind für mich

- Überlegen, wie man die Zielgruppe, die man erreichen will am besten anspricht, sowohl durch Plattformwahl als auch durch Sprache, Stil, Inhalte oder Niedrigschwelligkeit
- Klienten müssen wissen, dass sie uns vertrauen können (Diskretion und Anonymität muss geboten sein und eine empathische, sensible Kommunikation auf Augenhöhe sollte stattfinden)
- Verschiedene mediale Bereiche tragen zum Gelingen bei, je nach Bereich sind ja auch unterschiedliche Themen relevant (bei manchen viel durch Bild/Video, bei anderen eher durch Austausch, persönliche Geschichten oder Interaktion durch z.B. Q&A's)
- Herausforderungen: Grenzen, die Online Arbeit mit sich bringt (manchmal pers. Kontakt erforderlich), eigene Abgrenzung und Messbarkeit/Feedback“

22



## Transparentes/ professionelles Profil

mit (echtem) Namen, evtl. Foto,  
Institution, Berufsbezeichnung,  
Website-Verweis

## Kontakt mit Admins

Fördert Akzeptanz des Angebots.  
Ermöglicht teils spezielle  
Kennzeichnung als Berater:in

## Monitoring

Wo findet sich die Zielgruppe?  
Welche „Trends“ lohnt es  
mitzugehen, um Reichweite zu  
erhöhen?

## Zeitressourcen

Feste und großzügige Zeitfenster  
einplanen. Erkennen von  
Handlungsfeldern ist zeitintensiv.

## Datenschutz

Datensichere Kommunikations-  
möglichkeit vorhalten. Aber:  
Klient:in entscheidet, wo der  
Kontakt stattfindet

## Vernetzung

Austausch und Absprachen  
untereinander ermöglichen



# Auftreten und Fertigkeiten

## Professionalität

Technisches und fachliches Know-How (v.a. Online-Beratung)

## Kontinuität

Regelmäßige Präsenz auf den Plattformen schafft Bekanntheit und Vertrauen

## Authentizität

Mit eigenen Unsicherheiten, Kritik und Fragen offen umgehen

## Augenhöhe

Emphatische, sensible Kommunikation

## Sprache & Stil

Unkompliziert, nicht hochgestochen, Emojis etc. nutzen

## Offenheit

Für die Lebenswelt der User:innen und der Plattform

## Flexibilität/Geduld

Wenig „richtige“ Beratungsanliegen

## Anonymität/ Diskretion

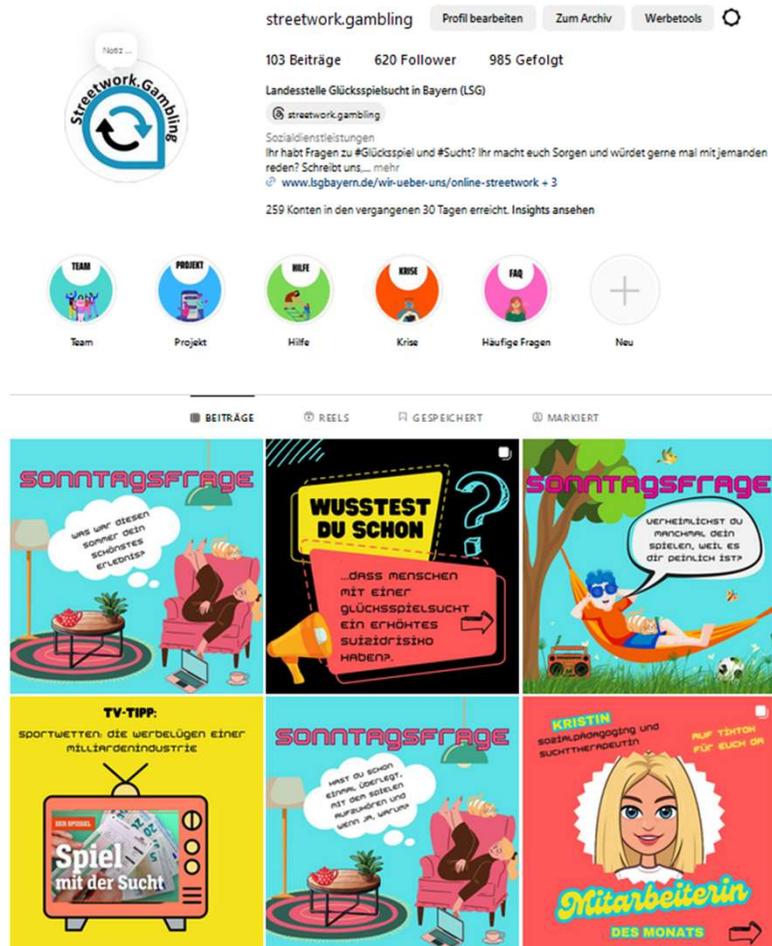
Nicht aufdringlich

## Eigener Content

An Zielgruppe und Plattform angepasste Informationen



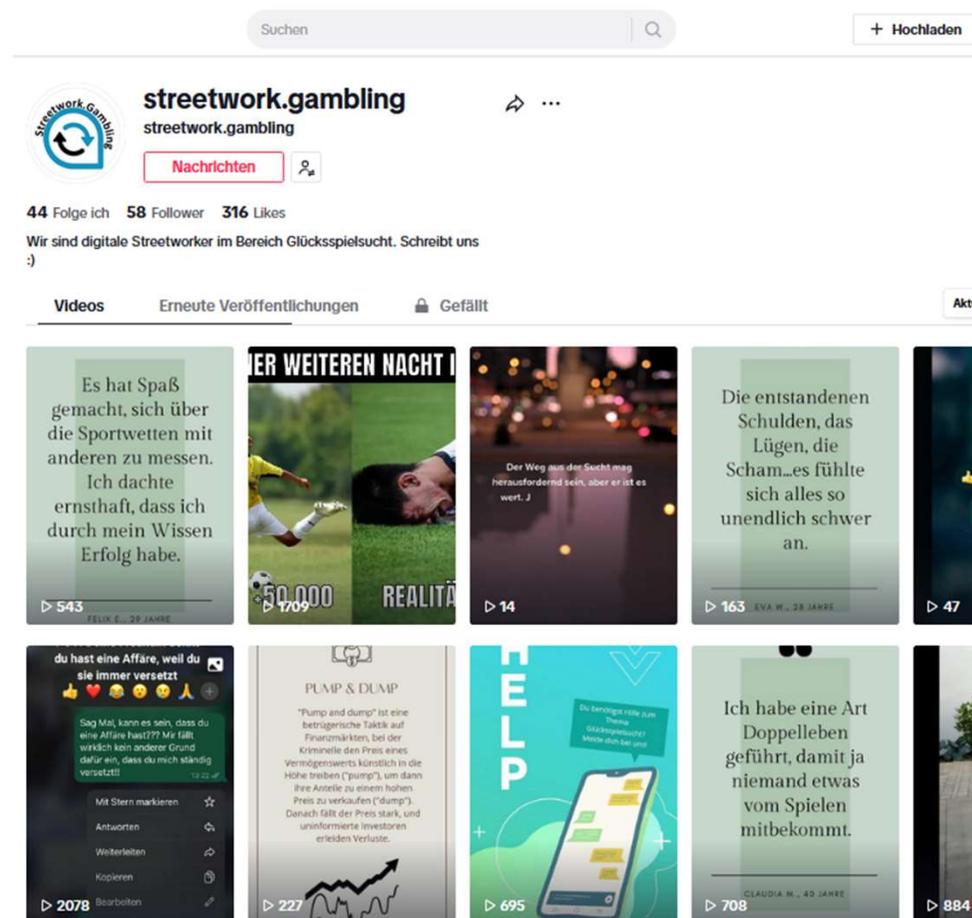
# Impressionen



- Aushängeschild des Streetwork-Projekts
- Projekt- und Teamvorstellung
- Infos und News zu Glücksspielen, Sucht und Hilfeangeboten
- Handlungsleitfäden für Spielersperre, Verhalten in Krisen etc.
- 644 Follower:innen (Stand 11.11.2024)

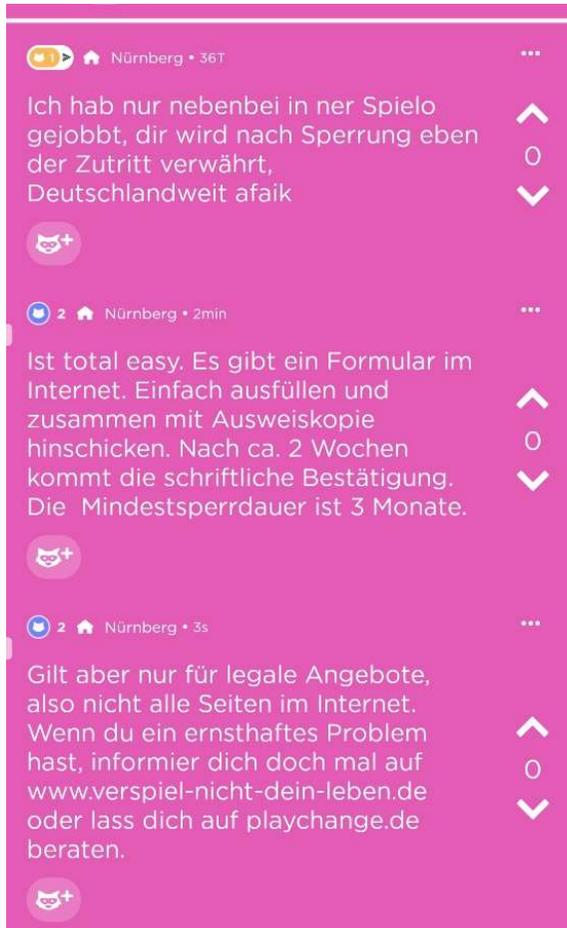
26

- Infos zu Glücksspielen, Sucht und Hilfeangeboten
- News aus dem Glücksspielbereich
- 84 Follower:innen (Stand 11.11.2024)
- Aber: einzelne Beiträge werden von mehreren tausend Personen angesehen.





# Beratung auf Jodel





# AMA (ask me anything) auf Jodel



79 Fragen beantwortet



 vor 3 Monaten, 102

### Spielsüchtig mit 15, was soll ich machen?

Ich bin 15 Jahre alt und bin spielsüchtig, ich meine damit keine online Spiele. Ich spiele seit ca. 4 Monaten Casino und mache auch Sportwetten und kann nicht aufhören. Zum Glück habe ich bisher kein Minus gemacht, aber ich kann trotzdem nicht einfach aufhören. Ich denke das ich noch mehr machen kann und das hält mich ab vom aufhören. Mir ist klar, dass man auf Langzeit immer verliert.

[Deine Antwort](#)  1 [Nachfrage stellen](#)

7 Antworten Sortiert nach: Relevanteste Antworten zuerst

★ **Hilfreichste Antwort**

 **gamblinghilfe**  
**Experte** Beratungsstelle für Glücksspielsucht  
vor 3 Monaten, 36

Lieber [Name], gut, dass dir auffällt, dass du die Kontrolle über dein Spielen verlierst! Wenn man so jung ist wie du, geht nämlich die Entwicklung einer Spielsucht leider besonders schnell. Da ist es gut, wenn du etwas dagegen unternimmst!

Als Erstes würde ich mich an eine Vertrauensperson aus deinem persönlichen Umfeld wenden - vielleicht deine Eltern oder jemand anderes, dem du vertraust. Dann könntest du (allein oder erstmal mit der Vertrauensperson zusammen) in eine Beratungsstelle gehen. Eine Liste mit allen Beratungsstellen, die auf Glücksspielsucht spezialisiert sind, findest du unter [www.buwei.de](http://www.buwei.de). (Falls der Link nicht funktioniert, einfach in den Browser eingeben).

Gerne kannst du mir auch eine Freundschaftsanfrage schicken. Dann können wir erstmal schreiben und ich kann ich dir schon erste Tipps geben.

 **Woher ich das weiß:** Berufserfahrung – Ich bin Glücksspielberaterin u. Suchttherapeutin

[Hilfreich](#) 1 0 Danke erhalten

 vor 2 Monaten, 70

### Hilfe Sucht?

Ich muss dringen 2 Tausend Euro wieder reinbekommen für den Urlaub. Hat da jemand eine Ahnung?

[Deine Antwort](#)  1 [Nachfrage stellen](#)

7 Antworten Sortiert nach: Relevanteste Antworten zuerst

 **gamblinghilfe**  
**Experte** Beratungsstelle für Glücksspielsucht  
vor 2 Monaten, 9

Ich fürchte, eine schnelle Lösung gibt es da einfach nicht! Viel wichtiger fände ich, das Problem bei der Wurzel zu packen, indem du dein problematisches Spielen angehst. Du kannst dir z.B. Unterstützung in einer auf Glücksspielsucht spezialisierten Beratungsstelle in deiner Nähe suchen. Ein bundesweites Verzeichnis findest du unter [www.buwei.de](http://www.buwei.de). Oder du lässt dich online beraten, z.B. auf [www.playchange.de](http://www.playchange.de) oder über die App Playchange.

Dann klappt es hoffentlich wenigstens im nächsten Jahr mit dem Urlaub... ;-)

[Hilfreich](#) 0 Danke erhalten

 [Kommentar schreiben...](#)



## Ask Me Anything-Aktion zum Thema Glücksspielsucht



Spiele ich zu viel? Bin ich suchtgefährdet, was Glücksspiel angeht? Was kann ich machen, wenn ich denke, dass ein Freund in die Spielsucht abrutscht? Wie beeinflusst eine Spielsucht Freunde und Familie? Woran merkt man, dass man Spielsüchtig ist? Wie entsteht eine solche Sucht? Wie wird eine Spielsucht behandelt? An wen kann ich mich wenden? Kann man rückfällig werden? Gibt es Selbsthilfegruppen oder ähnliches für Spielsüchtige?

### Deine Fragen an Eva Vitzthum und Gunhild Scheidler

Im Themenspecial am Mittwoch, den 25. September, von 14 bis 16 Uhr beantworten die beiden mit ihrem [gutefrage-Account gamblinghilfe](#) Fragen rund um das Thema Glücksspielsucht.

52 Fragen  
beantwortet



# Fazit



# Ergebnis/Fazit

## Viele Kontakte

mit Nutzer:innen von Glücksspielen, die von anderen Angeboten der Suchthilfe und -prävention schlecht erreicht werden

## Große Reichweite

der ins Netz gestellten Informationen. Konkurrenz zu „Fake-News“

## Ergänzung des bestehenden Hilfeangebots

Niedrigschwellige, digitale Angebote sind zeitgemäß und wirksam und sollten in der Sozialen Arbeit keine Nischenerscheinung mehr sein



**Vielen Dank für die Aufmerksamkeit! 😊**

<https://www.instagram.com/streetwork.gambling/>

[konrad.landgraf@lsgbayern.de](mailto:konrad.landgraf@lsgbayern.de)

[lisa.mehrbrodt@lsgbayern.de](mailto:lisa.mehrbrodt@lsgbayern.de)