

Muster-Curriculum

„Schulung der Servicekräfte von Annahme- und Wettvermittlungsstellen in Nordrhein-Westfalen“

- Modul A -

(Stand 01.2022)

Vorbemerkungen

In NRW finden die laut § 6 GlüStV in Verbindung mit der Annahme- und Wettvermittlungsstellenverordnung Nordrhein-Westfalen (AnVerVO NRW) durchzuführenden Präventionsschulungen für den Bereich von Wettvermittlungs- und Annahmestellen in zwei verschiedenen Modulen statt. Modul A richtet sich an Servicekräfte (§ 14 Absatz 1 Nummer 1 AnVerVO NRW), Modul B an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Leitungsfunktion sowie bei kleineren Unternehmen an die Betreiberin oder den Betreiber (§ 14 Absatz 1 Nummer 2 AnVerVO NRW). Die jeweilige Schulungspflicht trifft nur diejenigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend ihrer Tätigkeit, die für die Vermittlerin oder den Vermittler in die Vermittlung des entsprechenden Glücksspiels eingebunden sind (§ 11 Absatz 1 Satz 2 AnVerVO NRW). Dabei hat die Vermittlerin oder der Vermittler sicherzustellen, dass immer wenigstens eine geschulte Person anwesend ist (§ 11 Absatz 1 Satz 3 AnVerVO NRW).

Die Ersts Schulung in Modul A umfasst insgesamt 6 Zeitstunden (aufgeteilt in vier Blöcke à 90 Minuten) zuzüglich Pausen. Die Schulungen sind grundsätzlich in Präsenz durchzuführen. Eine Ausnahme hiervon sind die Schulungen für die Servicekräfte in Annahmestellen, sie dürfen im Wege des E-Learnings durchgeführt werden. Schulungen durch Multiplikatorinnen und Multiplikatoren werden nicht anerkannt.

Ziel der Schulungen in Modul A ist es, die Servicekräfte in die Lage zu versetzen, sämtliche vorgeschriebenen Maßnahmen zum Spieler- und Jugendschutz eigenverantwortlich durchzuführen. Dazu erhalten sie einen kurzen Überblick über die für sie relevanten rechtlichen Regelungen und die sich daraus ableitenden Pflichten für die tägliche Arbeit. Die Teilnehmenden sollen erfahren, dass pathologisches Glücksspielen als Krankheit anerkannt ist. Zudem soll Basiswissen zur Glücksspielsucht vermittelt werden. Das Personal soll in die Lage versetzt werden, auffällig Glücksspielende zu erkennen und anzusprechen und weitere Spielerschutz- und Jugendschutzmaßnahmen sicherzustellen (vgl. § 14 Absatz 2 Satz 2 AnVerVO NRW). Zudem sollen die Schulungsteilnehmenden das Hilfesystem für Glücksspielsüchtige kennenlernen.

Die alle zwei Jahre stattfindende Auffrischungsschulung in Modul A umfasst – ebenso wie die Ersts Schulung – 6 Zeitstunden. Unter Berücksichtigung der Vorkenntnisse der Teilnehmenden kann eine Schwerpunktsetzung der Inhalte und eine andere zeitliche Aufteilung der verschiedenen Blöcke vorgenommen werden. Bei den Auffrischungsschulungen sollen die bisher in der Praxis gemachten Erfahrungen einbezogen und reflektiert werden. Die in der Ersts Schulung vermittelten Kenntnisse werden aufgefrischt. Die Vermittlung erfolgt stärker in interaktiver Form (Rollenspiele, kollegiale Beratung, Besprechung von als schwierig erlebten Gesprächssituationen).

Block 1: Kurzer Überblick über Hintergrund und Ziel der Schulungen, Information über zentrale rechtliche Rahmenbedingungen

Hintergrund und Ziel der Schulungen

***Lernziel:** Die Teilnehmenden sollen die Sinnhaftigkeit der Schulungen verstehen.*

Lerninhalt:

Personalschulungen nach § 6 GlüStV sind verpflichtend. Sie haben den Zweck, das Personal in die Lage zu versetzen, die im Sozialkonzept konkret beschriebenen Maßnahmen zum Spielerschutz kennenzulernen und umzusetzen. Das Personal kann damit einen Beitrag leisten, Glücksspielsucht einzudämmen.

Zentrale rechtliche Rahmenbedingungen

***Lernziel:** Die Teilnehmenden sollen die wesentlichen gesetzlichen Regelungen zum Betrieb von Wettvermittlungs- und Annahmestellen und die für sie relevanten Bestandteile von Sozialkonzepten kennenlernen. Weiterhin sollen sie die sich daraus für die tägliche Arbeit ergebenden Verpflichtungen im Bereich Spieler- und Jugendschutz verstehen (Konkretisierung erfolgt in Block 3).*

Lerninhalt:

In diesem Teil der Schulung erfolgt ein Überblick über die für Mitarbeitende relevanten rechtlichen Regelungen aus dem GlüStV, dem AG GlüStV NRW, der AnVerVO NRW, dem JuSchG, dem GwG, dem NiSchG NRW und dem Feiertagsgesetz NW unter Angabe der jeweiligen Norm.

Block 2: Vermittlung von Basiswissen zur Glücksspielsucht

***Lernziel:** Die Teilnehmenden sollen pathologisches Glücksspielen als anerkannte Krankheit kennenlernen. Hierdurch soll das Verständnis für die Bedeutung der Glücksspielsuchtprävention im Arbeitsbereich der Teilnehmenden gestärkt werden. Sie sollen erkennen, dass es sich bei Glücksspielsucht nicht um eine schlechte Angewohnheit oder Charakterschwäche handelt, sondern um eine ernsthafte Erkrankung.*

Lerninhalt:

- Unterschied Spiel und Glücksspiel
- Teilnahme-Prävalenz verschiedener Glücksspielformen
- Erkennungsmerkmale
- Entstehung (Bedingungsgefüge: Sucht-Dreieck)
- Folgen
- Gefühlsregulation durch Glücksspielteilnahme
- Strukturelle Merkmale von Sportwetten, Gefährdungspotential verschiedener Sportwettangebote, Überschätzung des Kompetenzanteils

- Anerkennung als Krankheit (2001) und Übernahme der Behandlungskosten durch Kranken- und Rentenversicherung

Herstellung emotionaler Bezüge durch Kennenlernen konkreter Fallgeschichten

Lernziel: Die Teilnehmenden sollen einen emotionalen Bezug zur Situation von Menschen mit einer Glücksspielsucht entwickeln.

Lerninhalt:

Die Inhalte sollen nicht nur theoretisch vermittelt werden, sondern auch anhand von konkreten Fallbeispielen veranschaulicht und vertieft werden. Hierfür eignen sich beispielsweise der Fall des Sportwettlers Carmine im Film „Im Rausch des Zufalls“ (Medienprojekt Wuppertal) und die Filme aus der Rubrik „Glücksspielsüchtige erzählen“ (YouTube-Kanal der LF Glücksspielsucht NRW):

<https://www.youtube.com/channel/UCz8LTEY5ggtvaB45nwIF-bA>

Anschließend werden die Fallbeispiele unter Berücksichtigung der eigenen emotionalen Reaktion besprochen.

Zusammenhang zwischen Exposition und Gefährdung

Lernziel: Die Teilnehmenden sollen sich der eigenen Gefährdung bewusst werden, Glücksspielprobleme zu entwickeln.

Lerninhalt:

Es wird der allgemeine Zusammenhang zwischen Exposition und Gefährdung erklärt. Anschließend wird dieser konkret auf den Arbeitskontext von Wettvermittlungs- und Annahmestellen bezogen und die daraus resultierende Glücksspielsuchtgefährdung der Mitarbeitenden behandelt.

Block 3: Darstellung des Hilfesystems, der Maßnahmen zum Spielerschutz und Erkennen auffällig Glücksspielender

Darstellung des Hilfesystems

Lernziel: Die Teilnehmenden sollen bevorzugt die Angebote der Suchthilfe und der Selbsthilfe in Nordrhein-Westfalen für betroffene Glücksspielende und deren Angehörige kennenlernen. Sie sollen in die Lage versetzt werden, auffällig glücksspielenden Personen entsprechende Flyer und Adressen zu übergeben.

Lerninhalt:

Angebote der LF Glücksspielsucht NRW: Telefon- und Onlineberatung

Die Landesfachstelle Glücksspielsucht NRW bietet eine deutsch- und eine türkischsprachige Infoline für Glücksspielsüchtige und deren Angehörige an. Beide Infolines sind kostenfrei und anonym.

Deutschsprachige Infoline: 0800 – 077 66 11

Türkischsprachige Hotline: 0800 – 326 47 62

Zusätzlich gibt es Online-Beratungsangebote, die über folgenden Link zu erreichen sind:

www.gluecksspielsucht-nrw.de/onlineberatung

Bei den genannten Angeboten finden Betroffene und Angehörige erste Hilfen, können sich beraten lassen und die Adressen von Hilfeangeboten vor Ort erfahren.

Hilfeangebote vor Ort

Die weiteren Angebote im Hilfesystem für Glücksspielsüchtige werden kurz vorgestellt. Dies umfasst Selbsthilfegruppen, Beratungsstellen und Fachkliniken.

Die Adressdatenbank der Landesfachstelle Glücksspielsucht NRW

Die LF Glücksspielsucht NRW stellt auf ihrer Webseite eine Datenbank zur Verfügung, die laufend aktualisiert wird. Sie enthält Adressen von Selbsthilfegruppen, Beratungsstellen und stationären Einrichtungen. Der Link zur Adressdatenbank lautet:

<https://www.gluecksspielsucht-nrw.de/hilfe/adressen/>Weitere Hilfeangebote finden sich bei der Bundeszentrale für gesundheitlich Aufklärung (BZgA) und der Suchtkooperation NRW:

BZgA: <https://www.spielen-mit-verantwortung.de/>

Suchtkooperation NRW: <https://suchtkooperation.nrw/>

Maßnahmen zum Spielerschutz

a.) Kontrolle auf Auslage von Infomaterial und Zurverfügungstellung weiterer Informationen

***Lernziel:** Die Teilnehmenden sollen die Umsetzung der Verpflichtung zur Auslage von Informationsmaterial und Zurverfügungstellung weiterer Informationen als eine ihrer Tätigkeiten im Bereich Spielerschutz verstehen.*

Lerninhalt:

Es wird vermittelt, dass die gesetzliche Verpflichtung besteht, folgende Informationsmaterialien in ausreichender Zahl und gut sichtbar in der Filiale auszulegen:

- Informationsmaterial zum Thema Glücksspielsucht
- zum Suchtgefährdungspotenzial des angebotenen Glücksspiels

- zum Jugendschutz
- zur Spielersperre inkl. Formularen zur Beantragung einer Sperre
- zu regionalen und überregionalen Hilfeangeboten in NRW

Zudem sind folgende Informationen für die Gäste in der Filiale leicht zugänglich bereitzustellen:

- Information und Aufklärung über Glücksspielinhalte einschließlich der Verlustrisiken (vor der Spielteilnahme)
- „Spielrelevante Informationen“, wie
 - Kosten der Glücksspielteilnahme
 - Gewinn- und Verlustwahrscheinlichkeiten
 - Auszahlungsquoten

Es zählt zu den Aufgaben der Mitarbeitenden, die Auslage des Informationsmaterials und die Bereitstellung der genannten Informationen sicherzustellen.

Beispielhaft wird das Informationsmaterial der Landesfachstelle Glücksspielsucht NRW, das sich zur Auslage in Wettvermittlungs- und Annahmestellen eignet, vorgestellt und über die Bezugsmöglichkeiten informiert.

b.) Umgang mit dem Sperrsystem

Lernziel: Die Teilnehmenden sollen über die Modalitäten des Sperrsystems informiert werden. Sie sollen lernen, es konsequent umzusetzen.

Lerninhalt:

Die Teilnehmenden erfahren die konkreten Vorgänge, die mit der Beantragung, Aussprache und Verwaltung von Sperrern verbunden sind.

c.) Gewährleistung von Kontrollen beim Zutritt

Lernziel: Die Teilnehmenden sollen über die Verpflichtung zur Durchführung von lückenlosen und ständigen Zutrittskontrollen zur Einhaltung des Jugendschutzes und zum Ausschluss gesperrter Personen in Wettvermittlungsstellen informiert werden. Sie sollen das erforderliche Wissen erhalten, um die Kontrollen in der Praxis umzusetzen.

Lerninhalt:

Es wird über das Zutrittsverbot für Minderjährige und gesperrte Personen informiert. Es wird vermittelt, wie dieses durch lückenlose und ständige Kontrollen am Eingang von Wettvermittlungsstellen praktisch umzusetzen ist. Außerdem wird vermittelt, wie die Einhaltung der Verpflichtung zur Einlasskontrolle auch in schwierigen Situationen sicherzustellen ist.

Die praktische Umsetzung soll mittels Rollenspielen erprobt werden, in denen z. B. eine gesperrte Person sich weigert, das Zutrittsverbot zu akzeptieren, oder ein Minderjähriger sich Zutritt verschaffen will.

d.) Dokumentation

Lernziel: Die Teilnehmenden sollen lernen, welche Dokumentationspflichten sie gemäß Sozialkonzept haben, und in die Lage versetzt werden, diese im Arbeitsalltag eigenständig durchzuführen.

Lerninhalt:

Laut den Mindestanforderungen an Sozialkonzepte in NRW sind verschiedene Aspekte und Vorgänge im Bereich Spieler- und Jugendschutz zu dokumentieren. Diese Vorgaben und deren praktische Umsetzung (z. B. der Umgang mit den entsprechenden Formularen) werden den Teilnehmenden vermittelt.

Maßnahmen zum Spieler- und Jugendschutz, die mindestens zu dokumentieren sind:

- Ansprache auffällig Glücksspielender (nach Geschlecht getrennt) sowie der dabei getroffenen/vereinbarten Maßnahmen
 - Aushändigen von Infomaterial
 - Empfehlung zur Kontaktaufnahme mit der Suchthilfe und Weitergabe von Kontaktdaten von Einrichtungen der Suchthilfe
 - Hinweis auf die Telefon- und Onlineberatung der Landesfachstelle Glücksspielsucht NRW
 - Angebot/Information über einer Sperre
- Anträge auf Spielersperre (Auslage und Abgabe)
- Aussprache einer Spielersperre
- Anträge auf Aufhebung einer Spielersperre
- Aufhebung einer Spielersperre
- Zutrittsverweigerungen (Spielersperre und Jugendschutz)
- Auslage von Informationsmaterial

Früherkennung auffälligen Glücksspielverhaltens und Ansprache

Lernziel: Die Teilnehmenden sollen verstehen, dass eine ihrer zentralen Aufgaben im Bereich Spielerschutz in der Früherkennung und Ansprache auffällig Glücksspielender besteht. Sie sollen diese Aufgabe kennenlernen.

Lerninhalt:

Laut § 6 GlüStV sind die Anbieter von öffentlichen Glücksspielen verpflichtet, der Entstehung von Glücksspielsucht entgegenzuwirken. Ein wesentliches Element hierbei ist neben der Auswertung der Spielerkonten die **Beobachtung** der Glücksspielenden vor Ort hinsichtlich auffälligen Glücksspielverhaltens. Auffälliges Glücksspielverhalten ist z.B. durch eine hohe Besuchsfrequenz, steigende Einsätze, Versuch der Geldleihe oder Hinweise auf Verschuldung der Spielenden gekennzeichnet. Aktuelle wissenschaftliche Erkenntnisse sind zu berücksichtigen.

Block 4: Ansprache von auffällig Glücksspielenden

Lernziel: Die Teilnehmenden sollen in die Lage versetzt werden, die Ansprache und Gesprächsführung mit auffällig Glücksspielenden im Arbeitsalltag durchzuführen.

Lerninhalt:

Bei Gesprächen mit auffällig Glücksspielenden gelten folgende Grundsätze:

- Die Ansprache von Personen mit auffälligem Glücksspielverhalten ist von den Mitarbeitenden eigenständig durchzuführen. Dabei gilt der Grundsatz, dass eine Ansprache zeitnah erfolgen soll. Es dürfen keine Verzögerungen oder Hürden entstehen, wie z. B. die Hinzuziehung von Personen, die ggf. erst anreisen müssen.

Im Rahmen von Gesprächen mit auffällig Glücksspielenden besteht die Aufgabe in der Durchführung folgender Maßnahmen:

- Aushändigen von Infomaterial
- Weitergabe der Kontaktdaten von Einrichtungen der Suchthilfe und von Suchtselbsthilfegruppen
- Empfehlung zur Kontaktaufnahme mit der Suchthilfe und Suchtselbsthilfe
- Hinweis auf die Telefon- und Onlineberatung der Landesfachstelle Glücksspielsucht NRW
- Maßnahmen zur Einleitung und ggf. Durchführung einer Spielersperre
- Anschließend Dokumentation des Gesprächs

Ansprache von auffällig Glücksspielenden

Techniken und Strategien der Gesprächsanbahnung und Gesprächsführung werden vermittelt:

- Theoretische Grundlagen der Gesprächsführung
 - z.B. Vier-Ohren-Modell (Schulz von Thun)
- Gesprächsanbahnung
 - Identifizierung von Situationen, die sich zur Ansprache eignen
 - Gesprächsplanung mit Hilfe eines Leitfadens
- Gesprächsführung
 - Verwendung von Ich-Botschaften
 - Nicht wertend, sondern Situationen beschreibend
 - Deeskalierend
 - Auf Hilfeangebote hinweisen

Verhalten bei aggressiven Reaktionen

Es werden adäquate Verhaltensweisen bei aggressiven Reaktionen vermittelt. Hierbei gilt der Grundsatz, dass die eigene Sicherheit oberste Priorität hat und man sich bei (drohender) Eskalation in Sicherheit bringen und die Polizei rufen soll.

Praktische Erprobung der Gastansprache durch Rollenspiele

Lernziel: *Die Teilnehmenden sollen Techniken der Ansprache und Gesprächsführung durch praktische Erprobung vertiefen.*

Hinweis: Für den Fall, dass dieser Schulungsteil nicht in Präsenz durchgeführt wird, ist darzustellen, wie die praktische Erprobung adäquat virtuell umgesetzt wird.

Lerninhalt:

Die zuvor vermittelten Inhalte über die Ansprache und Gesprächsführung werden in Rollenspielen erprobt und anschließend besprochen.

Erfolgskontrolle

Es ist darzustellen, auf welche Art und Weise die Schulungsmaßnahme als erfolgreich absolviert bewertet wird.

Literatur:

BZgA (Hrsg.) (2020). Glücksspielverhalten und Glücksspielsucht in Deutschland. Ergebnisse des Surveys 2019 und Trends.

DHS (Hrsg.) (2021). Jahrbuch Sucht 21. Lengerich: Pabst. 9

Meyer, Gerhard und Bachmann, Meinolf (2017). Spielsucht. Ursachen, Therapie und Prävention von Glücksspielbezogenem Suchtverhalten. Berlin: Springer.