

# **Personalschulungen zum Thema Suchtprävention bei bundesdeutschen Lotteriegesellschaften:**

## **Hintergrund, Schulungskonzepte und erste Evaluationsergebnisse**

---

**Dr. Jens Kalke, Sven Buth, PD Dr. Uwe Verthein, Dr. Philipp Hiller\***

### *Zusammenfassung*

*Nach dem bundesdeutschen Glücksspielstaatsvertrag müssen die föderal organisierten Lotteriegesellschaften ihr Personal zum Thema Suchtprävention schulen. Mit den Schulungen sollen die Leitung und Mitarbeitenden der Lotto-Annahmestellen in die Lage versetzt werden, frühzeitig Kunden mit einem riskanten oder schon süchtigen Spielverhalten zu erkennen und in einem solchen Fall angemessen zu intervenieren. Um die Funktionsfähigkeit der (vielfältigen) Schulungskonzepte zu überprüfen, sind in einem Teil der Bundesländer Evaluationen durchgeführt worden, mit denen unter anderem das Wissen über Glücksspielsucht und -prävention sowie das Erkennen von und der Umgang mit Glücksspielenden erfasst werden sollten. Als zentrales Ergebnis der vorliegenden Auswertungen kann festgehalten werden, dass das geschulte Personal seinen Wissensstand bezüglich der Themenbereiche Recht, Glücksspielsucht und Hilfeangebote als besser einschätzt als vor den Schulungen. Nach der Schulung kennen die Personen mehr Indikatoren für problematisches Spielen, berichten jedoch nicht, dass sie vermehrt Problem-spielenden begegnen. Die Personen werden aber häufiger aktiv und versuchen bei betroffenen Personen zu intervenieren.*

### **Hintergrund**

In Deutschland gibt es seit Mitte der 50er Jahre ein staatliches Lotto. In mehr als 24 000 Lotto-Annahmestellen, die sich in kleinen Läden, Kiosken, aber auch in Tankstellen und Supermärkten befinden, werden heutzutage über zehn verschiedene Glücksspielprodukte angeboten. Sie reichen von Lotterien (6 aus 49, Glücksspirale, Keno) über Sportwetten (Oddset, Toto) bis

\* **Institut für interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung (ISD), Hamburg**

hin zu Rubbellosen. Auf den deutschen Lotto- und Totoblock sind im Jahr 2010 etwa 6,5 Milliarden Umsatz entfallen. Dabei ist das Zahlenlotto die mit Abstand populärste Glücksspielform. Etwa jeder dritte erwachsene Bundesbürger spielt nach den Zahlen einer Repräsentativerhebung zumindest einmal im Jahr Lotto (Buth und Stöver 2008). Der geschätzte Anteil von Problemspielern beträgt unter denjenigen, die in den letzten zwölf Monaten *auch* Lotto gespielt haben, 1,4 Prozent mit einem problematischen und 1,6 Prozent mit einem pathologischen Spielverhalten (nach DSM IV). Für die *ausschliesslichen* Lottospieler ergibt sich ein Anteil von 0,5 Prozent (problematisch und pathologisch zusammengerechnet). Mit diesen Prävalenzen gehört das Zahlenlotto zu den Glücksspielarten mit einem vergleichbar geringen Gefährdungspotenzial. Da jedoch in Deutschland sehr viele Menschen Lotto spielen und dieses zusammen mit anderen Glücksspielprodukten (z.B. Sportwetten, höheres Gefährdungspotenzial) angeboten wird, werden in Deutschland von Recht und Politik auch präventive Massnahmen für den Lottobereich gefordert.

Das deutsche Bundesverfassungsgericht hat den föderal organisierten Lotteriegesellschaften in einem Urteil vom März 2006 auferlegt, eine aktive Spielsuchtprävention zu betreiben (Bundesverfassungsgericht 2006). Ausgehend von diesem Urteil haben die 16 Bundesländer einen intraföderalen Staatsvertrag abgeschlossen, mit dem ein einheitlicher Rahmen für eine wirksame Suchtbekämpfung geschaffen werden soll. Nach diesem Glücksspielstaatsvertrag – er ist im Januar 2008 in Kraft getreten – sind die Veranstalter von öffentlichen Glücksspielen verpflichtet, ihre Kundinnen und Kunden zu verantwortungsbewusstem Spiel anzuhalten und der Entstehung von Glücksspielsucht vorzubeugen. Zu diesem Zweck haben sie – neben einer Vielzahl anderer Massnahmen – auch „ihr Personal zu schulen“ (§ 6 (GlüStV 2008)). Mit den Schulungen sollen die Leiterinnen und Leiter (im Folgenden Leitungspersonen genannt) und die Mitarbeitenden der Lotto-Annahmestellen in die Lage versetzt werden, frühzeitig Kunden mit einem risikanten oder schon süchtigen Spielverhalten zu erkennen und in einem solchen Fall angemessen zu intervenieren. Die Personalschulungen sind zentraler Bestandteil von so genannten Sozialkonzepten zur aktiven Spielsuchtprävention, die von den Lotteriegesellschaften – teilweise unter Mithilfe externer Berater – entwickelt wurden und ferner Aufklärungsmaterialien, Selbsttests, telefonische Hotlines und Sperrsysteme umfassen (Kalke et al 2007a).

Bei den Lotteriegesellschaften in Deutschland gibt es unterschiedliche Schulungskonzeptionen (siehe nächster Abschnitt). Da kaum Vorerfahrungen und wissenschaftliche Erkenntnisse in diesem Schulungsbereich vorhanden sind und es keine best-practice-Modelle gibt, war man darauf angewiesen, sich bei der Ausgestaltung der Schulungskonzepte von Plausibilitätsannahmen und generellen Erkenntnissen der Erwachsenenbildung und Suchtprävention leiten zu lassen. Dies ist auch ein Grund dafür, dass in vielen Bundesländern die Schulungskonzepte im Sinne einer Qualitätssicherung extern evaluiert worden sind, womit gleichzeitig eine Dokumentation der Schulungsaktivitäten für die Aufsichtsbehörden entstanden ist. Mit diesen Evaluationen sollten die Reichweite, Akzeptanz und der (selbstberichtete) Nutzen der Schulungen erfasst werden – nicht im Sinne einer strengen wissenschaftlichen Effektmessung, sondern um die Funktionsfähigkeit der Schulungskonzepte an sich zu überprüfen.

Für den vorliegenden Beitrag haben sechs bundesdeutsche Lotteriegesellschaften aus folgenden Bundesländern ihr Einverständnis für eine gemeinsame Auswertung gegeben: Berlin, Hamburg, Hessen, Saarland, Sachsen und Thüringen. Von den anderen zehn Lotteriegesellschaften standen bei sieben keine Evaluationsdaten zur Verfügung und bei dreien passten diese nicht in die Auswertungssystematik des vorliegenden Beitrages (u. a. retrospektiv angelegte Fragestellungen).

## **Schulungskonzepte**

Bei den sechs genannten Lotteriegesellschaften sind unterschiedliche Schulungskonzepte entwickelt und umgesetzt worden: Sie reichen von einer rein wissensbezogenen Basisschulung über Multiplikatorenmodelle, bei denen Verantwortlichen der Lotteriegesellschaften glücksspielbezogenes Wissen vermittelt wird, um dieses an das Annahmestellenpersonal weiterzugeben, bis hin zu einer Intensivschulung des kompletten Personals der Annahmestellen, mit der vor allem die Handlungskompetenz im Umgang mit Problemspielerinnen und -spielern verbessert werden soll. Die Schulungskonzepte sind nach regionalen Bedingungen und spezifischen Überlegungen der einzelnen Lotteriegesellschaften erarbeitet worden. Hierbei spielten organisatorische Aspekte (Stadt-Land), fachliche Empfehlungen von Kooperationspartnern, regionales Know-how und die Höhe der bereitgestellten finanziellen Mittel eine Rolle. Bei aller Vielfalt lassen sich drei Grundtypen von Schulungskonzepten identifizieren, die hier kurz vorgestellt werden sollen.

### **Konzept 1: Intensivschulung**

In der Intensivschulung werden grundlegende Informationen zu den Themenbereichen „rechtliche Grundlagen“, „Sucht und Abhängigkeit“, „Glücksspiel-sucht“ und „Hilfesystem“ von externen Trainern vermittelt. Ferner werden ausführlich die Wahrnehmung von und der Umgang mit Problemspielerinnen und -spielern thematisiert. Hierbei kommen auch interaktive Übungen (Kommunikationstraining, Rollenspiele) zur Anwendung, in denen der Umgang mit diesen in der Annahmestelle trainiert wird, u.a. die Handlungsoptionen angemessenes Ansprechen und Mitgabe eines Faltblattes. Es werden Leitungspersonen und Mitarbeitende der Annahmestellen geschult. Diese Konzepte besitzen mit fünf bis acht Stunden den grössten zeitlichen Umfang aller hier vorgestellten Schulungsmodelle.

### **Konzept 2: Multiplikatorenmodell**

Beim Multiplikatorenmodell werden ausgewählte Mitarbeitende der Lotteriegesellschaften (z. B. Gebietsstellenleiter) geschult, die dann das neue Wissen an die Leitungspersonen von Annahmestellen vermitteln, welche wiederum mit ihren Mitarbeitenden darüber Gespräche führen und spezielle

Informationsbroschüren an sie weiterreichen sollen. Bei den Schulungsinhalten sind die Vermittlung von Grundlagenwissen und Hinweise für einen angemessenen Umgang mit Problemspielern gleichgewichtig verteilt. Die Ausbildung der durch externe Coaches dauert etwa zwei Tage. Die von den Multiplikatorinnen und Multiplikatoren durchgeführten Informationsveranstaltungen für die Leitungspersonen der Annahmestellen dauern etwa 1,5 bis 2 Stunden.

### **Konzept 3: Basisschulung**

Das Konzept der Basisschulung sieht schwerpunktmässig die Vermittlung von Wissen (Themen wie in Konzept 1) vor, es beinhaltet aber auch die kurze Darstellung einiger Verhaltensempfehlungen zum Umgang mit Problemspielerinnen und -spielern, ohne dass ihre Anwendung in interaktiven Übungen trainiert wird. Der zeitliche Umfang der Basisschulung, bei der ausschliesslich die Leitungspersonen der Annahmestellen fortgebildet werden, beträgt 1,5 bis 3 Stunden. Sie wird in einigen Bundesländern von externen Coaches, in anderen vom schulungsinternen Personal durchgeführt.

Alle genannten Schulungsprogramme wurden auf der Grundlage der allgemeinen Suchtprävention, dem neuesten Stand der Forschung zum pathologischen Glücksspiel und den geltenden Gesetzen (Jugendschutzgesetz, Glücksspielstaatsvertrag) entwickelt. Ferner wurden für die Konzeption der Schulungen auch Ergebnisse aus der Eingangsbefragung (Evaluation) des zu schulenden Personals zugrunde gelegt.

Bei allen Schulungskonzepten sind gleiche oder sehr ähnliche Grundinformationen vermittelt worden: rechtliche Grundlagen, Erkenntnisse über pathologisches Glücksspiel und aktive Spielsuchtprävention, Erkennungsmerkmale für problematisches Spielen, Hilfesystem. Die Inhalte, die sich auf den Umgang mit Problemspielerinnen und -spielern beziehen, sind in den Schulungskonzepten unterschiedlich intensiv behandelt worden. Das stellt auch ein wesentliches Unterscheidungsmerkmal der Konzepte dar.

In die folgende Auswertung fliessen die Ergebnisse aus Evaluationen von allen drei Schulungskonzepten mit ein. Eine konzeptbezogene Auswertung wird in der vorliegenden Arbeit nicht vorgenommen; eine solche ist für eine weitere Publikation geplant.

### **Erste Evaluationsergebnisse**

In der folgenden Auswertung wird untersucht, inwieweit mit den Schulungen das Ziel einer Wissenssteigerung sowie einer Verbesserung der Wahrnehmung von und des Umgangs mit Problemspielern beim Annahmestellenpersonal erreicht worden ist.

Zu der genannten Fragestellung sind bislang in Deutschland keine Evaluationsergebnisse publiziert worden. Auch international stellt sich der For-

schungsstand defizitär dar. Im Rahmen einer Literaturrecherche konnten nur zwei Studien gefunden werden, welche die Effekte von Personalschulungen zum Thema Suchtprävention im Glücksspielwesen evaluiert haben. Beide stammen aus der Provinz Quebec (Kanada) von derselben Forschergruppe. Ihr Hauptergebnis lautet, dass geschultes Aufsichtspersonal von Spielstätten mit Geldspielautomaten gegenüber einer Kontrollgruppe ein besseres Verständnis von problematischem Glücksspiel inklusive Kenntnissen über seine wichtigsten Symptome besitzt und bei Problemspielerinnen und -spielern häufiger interveniert (Dufour et al 2010, Ladouceur et al 2004).

Es sei angemerkt, dass die Evaluation der einzelnen Schulungen in den Bundesländern von den Lotteriegesellschaften finanziert und von den Autoren (ISD) durchgeführt worden ist. Bei der folgenden Auswertung handelt es sich um eine zusammenfassende Sekundäranalyse dieser Daten, die ohne finanzielle Förderung durch Dritte durchgeführt worden ist (finanziert aus Eigenmitteln).

## **Methodik**

Bei allen sechs Lotteriegesellschaften unterlag das Evaluationskonzept externen Bedingungen und konnte nicht idealtypisch konzipiert werden. So wurde keine (randomisierte) Kontrollgruppenstudie durchgeführt, weil im Zusammenhang mit dem Glücksspielstaatsvertrag die gesetzliche Verpflichtung bestand, möglichst umgehend mit der Schulung des gesamten Personals der Lotto-Annahmestellen zu beginnen.

Die Evaluation ist als ein Querschnittsvergleich (vorher/nachher) der Schulungsgruppe angelegt worden: Das Personal – je nach Zielgruppe entweder die Leitungspersonen und teilweise auch die Mitarbeitenden der Annahmestellen (siehe oben) – wurde vor den Schulungen und sechs bis neun Monate danach befragt. Dieses geschah in anonymisierter Form. Ferner wurde darauf verzichtet, die Fragebögen über einen anonymen Code ad personam zuzuordnen, um die Akzeptanz der Erhebung weiter zu erhöhen. Die Befragungen waren als Totalerhebung angelegt und wurden zwischen den Jahren 2006 und 2008 durchgeführt. Die Verteilung und das Einsammeln der Fragebögen (in einem geschlossenen Umschlag) erfolgten über den internen Vertrieb der Lotteriegesellschaften.

Die eingesetzten Fragebögen umfassten sieben Seiten. Neben soziodemografischen und beruflichen Angaben (Alter, Geschlecht, Dauer und Umfang der Tätigkeit) wurde der Kenntnisstand zu verschiedenen Themen abgefragt, die im Zusammenhang mit der Spielsuchtprävention stehen (anhand einer Selbsteinschätzung). Ferner wurden Fragen zum Erkennen von und zum Umgang mit Problemspielerinnen und -spielern gestellt (Merkmale und konkretes Handeln). Aufgrund des defizitären Forschungsstandes konnte beim Fragebogen nicht auf bewährte Instrumente zurückgegriffen werden, so dass die meisten Fragen von den beteiligten Wissenschaftlern selbst entwickelt worden sind. Sie wurden in Pretests auf ihre Verständlichkeit und praktische Relevanz hin überprüft.

Zwecks Einordnung der folgenden Ausführungen sei angemerkt, dass mit dem in diesem Beitrag benutzten Begriff „Problemspielerinnen“ bzw. „Problemspieler“ diejenigen Kunden der Annahmestellen zusammengefasst werden, die nach Einschätzung des Annahmestellenpersonals ein riskantes oder süchtiges Spielverhalten aufweisen. Hierbei wurden den Befragten keine Diagnosekriterien (etwa nach ICD oder DSM) oder andere Definitionen vorgegeben, was unter „riskant“ oder „süchtig“ zu verstehen ist, sondern sie sollten diese beiden Begriffe nach ihrem Alltagsverständnis verwenden.

An vier Fragen wird der (selbstberichtete) Nutzen der Schulungen überprüft:

1. Wie stellt sich das glücksspielbezogene Wissen (Recht, Glücksspielsucht, Hilfesystem) der Teilnehmenden vor und nach den Schulungen dar?
2. Wie stellt sich die Fähigkeit der Teilnehmenden, Problemspielerinnen und -spieler zu erkennen, vor und nach den Schulungen dar?
3. Wie stellt sich der Umgang des Personals mit Problemspielerinnen und -spielern vor und nach den Schulungen dar?
4. Wie gross ist der Wissensbedarf vor und nach den Schulungen?

Die erste Frage wird gemessen an einer Selbsteinschätzung der Befragten, die ihr Wissen zu den genannten Bereichen auf einer Skala zwischen „sehr gut“ bis „gar nicht“ einstufen sollten. Die Fähigkeit, problematisches Spielen zu erkennen (Frage 2), wird anhand von potenziellen Erkennungsmerkmalen überprüft. Der Umgang mit Problemspielerinnen und -spielern wird über konkrete Handlungsoptionen bewertet, die nach den Angaben der Befragten zur Anwendung gekommen sind. Die Beschreibung der Informationsbedarfe erfolgt entlang verschiedener Themenbereiche. Die hierfür verwendeten Fragen besaßen vorgegebene Antwortkategorien zum Ankreuzen.

## **Datengrundlage**

Die Rücklaufquote lag – gemittelt über alle sechs Bundesländer – bei der Eingangsbefragung bei 84 Prozent und bei der Abschlussbefragung bei 76 Prozent. Mögliche Gründe für eine Nichtbeteiligung dürften Urlaub oder Krankheit, aber auch Desinteresse der befragten Personen gewesen sein. Aufgrund dieser hohen Beteiligung an der Befragung, der gleichmässigen Verteilung der Antwortenden über das gesamte jeweilige Bundesland sowie des Umstands, dass keine Hinweise dafür vorliegen, dass sich spezifische Gruppen nicht an der Erhebung beteiligt haben, sind die Ergebnisse der Befragung als repräsentativ für die Lotto-Annahmestellen in den sechs Bundesländern anzusehen.

Die Datengrundlage der folgenden Auswertungen stellen die Angaben von 6320 Personen (Eingangsbefragung, EB) bzw. 4410 Personen (Abschlussbefragung, AB) dar. Bei der niedrigeren Fallzahl der Abschlusserhebung ist zum einen der geringere Rücklauf und zum zweiten der Umstand zu berücksichtigen.

sichtigen, dass 15 Prozent zum Zeitpunkt der Befragung noch nicht an einer Personalschulung teilgenommen hatten. Dieser Personenkreis ist nicht in den Querschnittsvergleich einbezogen worden.

Werden die Angaben zur Soziodemografie und zu den Tätigkeiten der beiden Erhebungen (EB und AB) miteinander verglichen, so zeigen sich kaum Unterschiede. So ist der Frauenanteil mit 56 bzw. 55 Prozent in beiden Erhebungswellen nahezu identisch (siehe Tabelle 1). Das Durchschnittsalter beträgt zu Beginn 47,1 Jahre und wächst dann – analog zum Untersuchungszeitraum – um 0,9 Jahre auf 48,0 Jahre an. Mehr als drei Viertel der befragten Personen arbeiten schon länger als zwei Jahre in ihrer Annahmestelle (EB: 76 Prozent, AB: 81 Prozent). Die durchschnittliche Arbeitszeit liegt bei 157 bzw. 160 Stunden im Monat. Aus diesen Zahlen wird somit auch deutlich, dass die Schulungsteilnehmer über langjährige und intensive Erfahrungen mit den Abläufen und der Kundschaft einer Annahmestelle verfügen.

Die Befragungsergebnisse zeigen darüber hinaus, dass das Annahmestellenpersonal einen engen Kontakt zu einem erheblichen Teil seiner Kundschaft hat. Über die Hälfte ihrer Kunden kennen die Befragten „gut“ (EB: 51 Prozent, AB: 56 Prozent). Ein Viertel kennen sie immerhin noch „etwas“ (EB: 26 Prozent, AB: 25 Prozent). Ferner wird der überwiegende Teil der Kunden zur Stammkundschaft gezählt (EB: 76 Prozent AB: 77 Prozent). Grundsätzlich scheinen also die Verkaufsstruktur und Kundenbindung so gestaltet zu sein, dass spielsuchtpräventives Handeln in den Annahmestellen möglich ist.

	<b>Eingangsbefragung (vor den Schulungen)</b>	<b>Abschlussbefragung (nach den Schulungen)</b>
<b>Anteil Frauen</b>	56%	55%
<b>Beschäftigungsdauer über 2 Jahre</b>	76%	81%
<b>Alter (Ø)</b>	47,1 Jahre (±12)	48,0 Jahre (±11)
<b>Arbeitsstunden/Monat (Ø)</b>	157 Stunden (± 77)	160 Stunden (± 78)
<b>N</b>	6320	4410

*Tabelle 1: Merkmale der Untersuchungsgruppen (Eingangs- und Abschlussbefragung)*

## **Ergebnisse**

Das geschulte Personal schätzt sein Wissen über präventionsspezifische Themen deutlich besser ein als vor den Schulungen (siehe Tabelle 2). Das

betrifft sowohl den selbsteingeschätzten Kenntnisstand über das Urteil des Bundesverfassungsgerichtes (siehe oben) als auch über die Themen Glücksspielsucht und Hilfesystem. Es ergibt sich – gemessen an einer Skala von 1 („sehr gut“) bis 5 („gar nicht“) – für das Wissen zu rechtlichen Aspekten ein Durchschnittswert von 2,4 vor den Schulungen und von 1,8 nach den Schulungen (siehe Tabelle 2). Auch beim Kenntnisstand zum Thema Glücksspielsucht ist der Wert nach den Schulungen besser als zuvor (1,9 zu 2,5). Am deutlichsten ist der Unterschied beim Themenbereich Hilfesystem: der Wert von 3,1 vor den Schulungen verändert sich auf 1,9 nach den Schulungen. Nach den Schulungen geben nur ganz wenige Einzelfälle (0,6 Prozent) an, zumindest in einem der drei Themenbereiche „gar nichts“ zu wissen, vor den Schulungen betrug der entsprechende Anteil 17 Prozent.

Beim Schulungsthema „Anzeichen für problematisches Glücksspielen“ ist festzustellen, dass fast alle potenziellen Erkennungsmerkmale nach den Schulungen von einem grösseren Anteil von Personen genannt werden als bei der Eingangsbefragung, beispielsweise die Kriterien „sie spielen besonders häufig“ (68 zu 61 Prozent) oder „sie vernachlässigen andere Interessen“ (35 zu 22 Prozent) (siehe Tabelle 2). Gleichzeitig reduziert sich der Anteil derjenigen, die angeben, dass Problemspielerinnen oder -spieler nicht erkannt werden können: er fällt von 11 auf 7 Prozent.

Nicht nur beim Wissensstand und beim Erkennen von Problemspielern ergeben sich Unterschiede, sondern vor allem auch dann, wenn der Umgang mit Problemspielern betrachtet wird. Von den befragten Personen geben 39 (vor Schulungen) bzw. 37 Prozent (nach Schulungen) an, dass sie Problemspielerinnen und -spieler unter ihrer Kundschaft haben. Nur dieser Personenkreis wird in die nachfolgende Analyse einbezogen. Die allermeisten nennen dabei eine Zahl von 1 bis 5 Kunden (86 bzw. 94 Prozent).

Von den geschulten Personen berichten 92 Prozent, dass sie schon einmal konkret gehandelt haben, wenn es Problemspielerinnen oder -spieler unter ihrer Kundschaft gegeben hat (siehe Tabelle 2). Vor den Schulungen war dieser Anteil um 14 Prozentpunkte geringer. Bei den konkreten Verhaltensoptionen zeigen sich überall grössere Anteile von Handelnden nach den Schulungen. Das gilt sowohl für den Anteil derjenigen, die die Empfehlung an Problemspieler ausgesprochen haben, weniger zu spielen (31 zu 23 Prozent) und/oder weniger Geld einzusetzen (30 zu 24 Prozent) als auch für den Ratschlag, sich professionelle Hilfe zu holen (13 zu 6 Prozent). Werden alle Verhaltensoptionen zusammengefasst zur Kategorie „angesprochen überhaupt“, ergibt sich ein Anteil von 58 Prozent nach den Schulungen gegenüber 45 Prozent vor den Schulungen.

	Eingangsbefragung (vor den Schulungen)	Abschlussbefragung (nach den Schulungen)
<i>Selbsteinschätzung Wissensstand*</i>		
Urteil Bundesverfassungsgericht	2,4 (± 0,9)	1,8 (± 0,6)
Glücksspielsucht	2,5 (± 0,9)	1,9 (± 0,6)
Hilfesystem	3,1 (± 1,1)	1,9 (± 0,7)
	(N=6.280)	(N=4.389)
<i>Erkennen von Problemspielern**</i>		
sie spielen besonders häufig	61%	68%
sie setzen besonders hohe Beträge ein	50%	49%
sie spielen in versch. Annahmestellen	42%	57%
sie spielen viele untersch. Spiele	28%	32%
sie vernachlässigen andere Interessen	22%	35%
sie sind hoch verschuldet	20%	27%
sie können nicht erkannt werden	11%	7%
	(N=6.104)	(N=4.259)
<i>Umgang mit Problemspielern***</i>		
empfohlen, weniger Geld einzusetzen	24%	30%
empfohlen, weniger zu spielen	23%	31%
auf das Spielverhalten angesprochen	19%	25%
empfohlen, sich prof. Hilfe zu holen	6%	13%
angesprochen überhaupt (genannte Optionen zusammen)	45%	58%
andere Reaktionen zusammen****	33%	34%
keine Reaktion	22%	8%
	(N=2.116)	(N=1.385)
<i>Weiterer Informationsbedarf</i>		
Sucht und Abhängigkeit	42%	6%
Glücksspielsucht	35%	8%
Hilfeangebote	33%	8%
Sozialkonzept	21%	9%
Wahrnehmungstraining	39%	12%
Kommunikationstraining	35%	14%
Interventionsmöglichkeiten	28%	12%
	(N=5.785)	(N=3.752)

Tabelle 2: Wissensstand, Erkennen von und Umgang mit Problemspielerinnen und -spielern, weitere Informationsbedarfe des Annahmestellenpersonals vor und nach den Schulungen (Querschnittsbefragungen).

\* Durchschnittswert, von 1= „sehr gut“ bis 5 = „gar nicht“.

\*\* Am häufigsten genannte Kriterien.

\*\*\* Ergebnisse beziehen sich ausschliesslich auf diejenigen, die angeben, Problemspielerinnen oder -spieler unter der Kundschaft zu haben.

\*\*\*\* Diese Kategorie bezieht sich ausschliesslich auf diejenigen Personen, die angeben, dass sie Spielscheine nicht angenommen, sich mit Kollegen oder der Lotto-Zentrale beraten oder die Kategorie „sonstiges“ angekreuzt haben.

Unterschiede ergeben sich ebenfalls, wenn abschliessend der Informationsbedarf des Annahmestellenpersonals betrachtet wird: Bei allen Themen ist dieser nach den Schulungen geringer als zuvor. So geben vor den Schulungen 42 Prozent der Befragten an, dass sie sich Informationen zum Thema „Sucht und Abhängigkeit“ wünschen, nach den Schulungen hat sich dieser Anteil auf 6 Prozent verringert (siehe Tabelle 2). Ähnliche Verschiebungen sind auch bei allen anderen (potenziellen) Schulungsthemen zu beobachten. Das Kommunikationstraining ist der Themenbereich, der nach den Schulungen am häufigsten genannt wird: aber auch hier ist es nur noch jede siebte Person, die sich weitere Informationen wünscht (14 Prozent).

## **Fazit und Diskussion**

Als zentrales Ergebnis der Evaluation kann festgehalten werden, dass das geschulte Personal seinen Wissensstand bezüglich der Themenbereiche Recht, Glücksspielsucht und Hilfeangebote besser einschätzt als vor den Schulungen. Nach der Schulung kennen die Personen mehr Indikatoren für problematisches Spielen, gleichzeitig berichten sie jedoch nicht, dass sie vermehrt Problemspielerinnen oder -spielerern begegnen. Die Personen werden aber häufiger aktiv und versuchen bei solchen Personen zu intervenieren. Ferner hat sich der Informationsbedarf der Befragten verringert. Gemessen an diesen Ergebnissen scheinen also die Schulungen (zumindest teilweise) erfolgreich verlaufen zu sein.

Es sind hierbei jedoch einige methodische Einschränkungen zu beachten: Die Untersuchung beruht – aus den oben dargestellten Gründen – nicht auf einem (randomisierten) Kontrollgruppendesign und ihre Ergebnisse können somit nicht in Abgrenzung zu einer ungeschulten Vergleichsgruppe bewertet werden. So könnten die positiven Veränderungen in Teilen auch auf andere Faktoren zurückzuführen sein, beispielsweise auf die interne Informationsarbeit der Lotteriegesellschaften oder die fachöffentliche Diskussion um die Glücksspielprävention und -politik. Es ist auch darauf hinzuweisen, dass die verschiedenen Schulungskonzepte das Gesamtergebnis in unterschiedlicher Weise beeinflusst haben können. Eine solche Auswertung ist – wie schon erwähnt – für eine weitere Publikation geplant. Ferner ist anzumerken, dass die Ergebnisse der Evaluation ausschliesslich auf Selbsteinschätzungen des Annahmestellenpersonals basieren und diese nicht mit anderen Befragungsinstrumenten (z.B. Wissenstests) oder Befragungsergebnissen (z.B. von Lottokunden) validiert werden konnten.

Ebenso ist eine Einordnung der Befunde in einen gesicherten Forschungsstand nicht möglich, weil bisher weltweit so gut wie keine Evaluationsstudien zu diesem Themenfeld vorliegen (siehe oben). Von daher bestehen auch keine Vergleichsmassstäbe, an denen orientiert man diskutieren könnte, ob die festgestellten Unterschiede zwischen den Querschnittsgruppen vor und nach den Schulungen, die in einigen Bereichen weniger als einen halben Skalenwert oder 10 Prozentpunkte betragen, einen Erfolg darstellen oder nicht. Die dargestellten Ergebnisse sollten aus diesen Gründen zwar als erste empirische Hinweise des Nutzens der durchgeführten Schulungen angesehen, jedoch in einer zurückhaltenden Weise interpretiert werden.

Aufgrund der genannten methodischen Einschränkungen wäre es wünschenswert, wenn die hier ermittelten Ergebnisse in einer hochwertigen Evaluationsstudie mit einem randomisierten Kontrollgruppendesign sowie einem weiter entwickelten Fragebogen bzw. auch praktischen Übungen überprüft werden könnten. In diese Evaluation sollten verschiedene Schulungskonzepte einbezogen werden.

Auch eine Befragung von Lottokunden, ob sie ein verändertes Verhalten des Annahmestellenpersonals wahrgenommen haben, wäre theoretisch vorstellbar. Hierzu wäre jedoch eine enorm grosse Fallzahl erforderlich, da Schätzungen von geringen Anteilen von Problemspielerinnen und -spielern unter allen Kundinnen und Kunden von Lotterierprodukten ausgehen (siehe vorne und Kalke et al, 2007b).

Abschliessend sei angemerkt, dass die dargestellten Verbesserungen, die sich auf eine Zeitspanne von sechs bis neun Monate nach den Schulungen beziehen, durch geeignete Massnahmen – wie beispielsweise Auffrischungsschulungen – nachhaltig abgesichert werden müssen. Denn die relativ neue suchtpreventive Aufgabenstellung kann sich im Bewusstsein des Annahmestellenpersonals nicht kurzfristig verfestigen. Hier ist ein nachhaltiger Qualitätssicherungsprozess erforderlich.

## **Literatur**

---

Bundesverfassungsgericht, 2006: 1 BvR 1054/01 vom 28.03.2006 (veröffentlicht unter [www.bverfg.de](http://www.bverfg.de)), Karlsruhe.

Buth, S. & Stöver, H., 2008: Glücksspielteilnahme und Glücksspielprobleme in Deutschland: Ergebnisse einer bundesweiten Repräsentativbefragung. *Suchttherapie* 9, 1-9.

Dufour, J., Ladouceur, R. & Giroux, I., 2010: Training program on responsible gambling among video lottery employees. *International Gambling Studies* 10, 61-80.

GlüStV, Staatsvertrag zum Glücksspielwesen in Deutschland (Glücksspielstaatsvertrag), 2008.

Kalke, J., Verthein, U., Farnbacher, G. & Haasen, C., 2007a: Aktive Spielsuchtprävention bei Lotterien und Sportwetten in Hamburg. Erste Ergebnisse der Evaluation. *Prävention und Gesundheitsförderung* 2(4), 249-253.

Kalke, J., Verthein, U., Neumann, E. & Haasen, C., 2007b: Gibt es riskante oder süchtige Lotto-Spieler? Ergebnisse einer Befragung der Leiter von Annahmestellen. *Suchtmedizin in Forschung und Praxis* 9(4), 223-227.

Ladouceur, R., Boutin, C., Doucet C., Dumont M., Provencher M., Giroux I., Boucher C., 2004: Awareness promotion about excessive gambling among video lottery retailers. *J Gambl Stud* 20(2), 181-185.

## **Korrespondenzadresse:**

---

Dr. Jens Kalke, Institut für interdisziplinäre Sucht- und Drogenforschung (ISD), Träger: FISD, Postfach 201731, 20207 Hamburg, Tel: 04152 / 82987, E-Mail: [kalkej@aol.com](mailto:kalkej@aol.com), [www.isd-hamburg.de](http://www.isd-hamburg.de)

## **Résumé**

---

Conformément à la Convention d'Etat allemande relative aux jeux de hasard, les sociétés de loterie organisées à l'échelle fédérale doivent former leur personnel sur le thème de la prévention des dépendances. Les cours doivent permettre aux dirigeants et aux collaborateurs des points de recette de loterie d'identifier de manière précoce les clients ayant un comportement de jeu à risque ou les clients déjà dépendants et dans ce cas, d'intervenir de manière appropriée. Afin de vérifier l'efficacité des divers concepts de formation, des évaluations ont été menées dans une partie des Länder fédéraux: il s'agissait entre autres d'évaluer les connaissances sur la dépendance aux jeux de hasard et la prévention des addictions, et d'évaluer les manières d'identifier les joueurs et de les aborder. Le principal résultat de ces évaluations est que le personnel formé estime que l'état de ses connaissances sur les thèmes: droit, addiction aux jeux de hasard et offres d'aide, est supérieur à ce qu'il était avant la formation. Après avoir suivi les cours, les personnes connaissent plus d'indicateurs révélant un jeu problématique, mais elles ne déclarent pas qu'elles rencontrent davantage de joueurs à problème. Les personnes deviennent toutefois plus souvent actives et s'efforcent d'intervenir auprès des joueurs concernés. Mesurées à ces résultats, les formations semblent s'être déroulées (au moins pour une partie) de manière fructueuse.

## **Summary**

---

The German "Glücksspielstaatsvertrag" ("Interstate treaty on gambling") stipulates that federally organised lottery companies must provide their staff with training on the topic of prevention of addiction. The purpose of this training is to enable both senior executives and lower-level employees of lottery retailers to promptly recognise customers who show risky or frankly addictive gambling behaviour and to intervene appropriately in such cases. In order to assess the effectiveness of the many and varied training approaches that exist, evaluations have been undertaken in some German states in order to acquire information on, among other things, gambling addiction and the prevention thereof as well as on how to recognise and deal with problem gamblers. The central finding of the evaluations that have been performed to date is that trained staff consider their level of knowledge in the areas of law, gambling addiction, and support services for problem gamblers to be better than it was before they underwent the training. After undergoing training, they recognise more indicators of problem gambling, but do not report that they encounter more problem gamblers. On the other hand, they more commonly become active and attempt to intervene when they do encounter problem gamblers. Based on these results, therefore, the training sessions appear to have been at least partially successful.