

Die Identifikation von Problemspielern in Spielstätten

Infolge der anhaltenden Expansion auf dem deutschen Glücksspielmarkt und der öffentlichen Diskussion um die individuell und sozial schädlichen Auswirkungen der Spielsucht werden zunehmend Forderungen nach effektiven Präventionsmaßnahmen, einer Verbesserung des Spielerschutzes und der Übernahme sozialer Verantwortung für Problemspieler durch die Glücksspielanbieter gestellt [7]. Richtungsweisende Maßstäbe für den zukünftigen Umgang mit Glücksspielen liefert das Urteil des Bundesverfassungsgerichts (BVerfG) vom 28. März 2006 zum staatlichen Monopol für Sportwetten. Nach der Entscheidung lässt sich ein derartiger Eingriff in das Marktgeschehen nur dann rechtfertigen, wenn er konsequent am Ziel der Suchtbekämpfung und damit verbunden des Spielerschutzes ausgerichtet ist. Die Ministerpräsidenten der Bundesländer haben sich im Anschluss an das Urteil dafür ausgesprochen, das staatliche Glücksspielmonopol zu erhalten. Entsprechend wurde ein neuer Glücksspielstaatsvertrag ratifiziert, der am 01.01.2008 in Kraft getreten ist.

Der Staatsvertrag verpflichtet die Veranstalter von Glücksspielen u. a. dazu, ihre Kunden zu verantwortungsbewusstem Spiel anzuhalten und der Entstehung von Glücksspielsucht vorzubeugen. Zu diesem Zweck haben sie Sozialkonzepte zu entwickeln, ihr Personal zu schulen und die „Richtlinien zur Vermeidung und Bekämpfung von Glücksspielsucht“ zu erfüllen. Eine zentrale Maßnahme proaktiver und effektiver Prävention besteht in der Früherkennung problematischer Spieler [10]. Die Richtlinien des Glücksspiel-

staatsvertrags fordern demzufolge Schulungen des Personals ein. Vorrangiges Ziel ist es, die Mitarbeiter zu befähigen, gefährdete Spieler zu erkennen, bevor sie in die Spielsucht abgleiten. Weiterhin müssen Techniken der Gesprächsführung erworben werden, um in angemessener Weise intervenieren zu können.

In der Schweizer Spielbankenverordnung, der mit den aufgeführten Anforderungen des Sozialschutzes Vorbildcharakter in Sachen Spielerschutz zukommt, werden verschiedene Maßnahmen der Prävention von den Spielbankbetreibern verlangt. So hat jede Spielbank im Rahmen der Früherkennung Beobachtungskriterien (in Form einer Checkliste) festzulegen, anhand derer spielsuchtgefährdete Spieler erkannt und notwendige Interventionsmaßnahmen ergriffen werden sollen. Zudem sind die Spielbanken zur Dokumentation der Beobachtungen und ergriffenen Maßnahmen verpflichtet.

Prävention und Früherkennung

Die Prävention der Spielsucht lässt sich in Abhängigkeit vom Zeitpunkt des Eingriffs relativ zum Krankheitsverlauf in primäre, sekundäre und tertiäre Maßnahmen unterteilen (■ **Abb. 1**). Während primärpräventive Maßnahmen darauf abzielen, das Auftreten der psychischen Störungen zu verhindern (z. B. durch Aufklärung oder Förderung des Fakten- und Handlungswissens), reagieren tertiärpräventive Maßnahmen auf bereits manifeste oder fortgeschrittene Störungsbilder, indem aversive Konsequenzen und Spätfolgen der Spielsucht mit Hilfe störungsspe-

zifischer Behandlung kompensiert werden sollen.

Früherkennung findet im Rahmen sekundärer Prävention statt. Sekundärpräventive Maßnahmen haben die Funktion, bereits eingetretene negative Ereignisse rechtzeitig zu erkennen, zu korrigieren und abzuwenden oder weitere schädigende Konsequenzen zu vermeiden. Sie nehmen Bezug auf vorhandene Störungsanzeichen und wollen den Störungsauslösern inklusive der aversiven Konsequenzen frühzeitig entgegenwirken. Die Zielpopulation besteht demnach aus Spielern mit subklinischer Symptomatik, also aus problematischen bzw. gefährdeten Spielern.

Früherkennung und Frühintervention stellen nicht nur effektive Bausteine der Suchtprävention und Schadensminimierung auf Seiten der Konsumenten dar, sondern dienen gleichzeitig der Sicherung der Sozialverträglichkeit von Glücksspielen und einem verantwortungsbewussten Produktmanagement durch die Anbieterseite. Die frühzeitige Identifikation von Problemspielern ist allerdings für die Glücksspielanbieter mit erheblichen Herausforderungen verknüpft. Früherkennung bedeutet, dass fehlangepasste Entwicklungsverläufe systematisch erfasst werden und es fest verankerte Strukturen gibt, mit deren Hilfe die Beobachtungen und Daten weitergeleitet, dokumentiert und analysiert werden. Es gilt, verbindliche Regeln aufzustellen, standardisierte Abläufe zu entwickeln und den Grundgedanken der Früherkennung und Frühintervention im Bewusstsein der Mitarbeiter auf allen Ebenen zu etablieren.

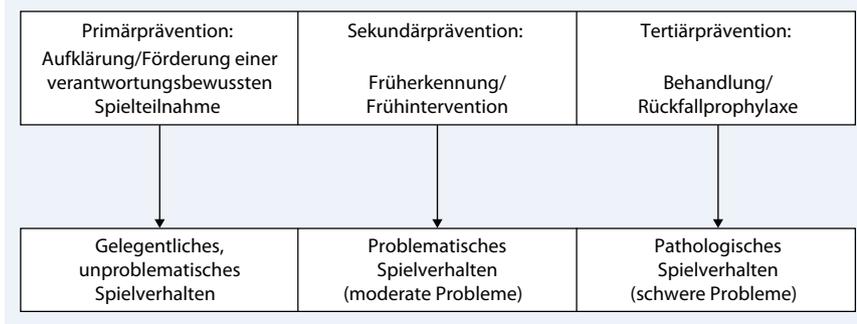


Abb. 1 ▲ Ansatzpunkte von Primär-, Sekundär- und Tertiärprävention

Bisher mangelt es an validen sowie reliablen Verfahren und Instrumenten, die Warnsignale von Problemspielern erfassen und in der Praxis Verwendung finden. Obwohl die frühzeitige Identifikation in Spielsituationen auch international zunehmend an Bedeutung gewinnt [1], sind es gegenwärtig fast ausschließlich die Spieler selbst, die sich als Problemspieler identifizieren und eine Selbstsperrung beantragen [18]. Dies geschieht zumeist erst in einem Stadium der Spielerkarriere, in dem sich bereits ein manifestes Suchtverhalten entwickelt hat [13]. In derartigen Fällen kann die Verfügung einer Spielsperre – trotz ihrer grundsätzlichen Sinnhaftigkeit – als Versagen einer effektiven Sekundärprävention interpretiert werden.

Ausgehend von der (praktischen) Bedeutsamkeit sekundärpräventiver Maßnahmen verfolgt der Beitrag das Ziel, vorhandene Bemühungen zur frühzeitigen Identifikation glücksspielbezogener Probleme zu ordnen und zu bewerten. Einerseits soll damit eine umfassende Übersicht über aktuelle Forschungsaktivitäten vorgelegt werden; andererseits wird beabsichtigt, den Transfer wissenschaftlicher Erkenntnisse in die Praxis voranzutreiben. Diese (kritische) Würdigung des bislang verfügbaren empirischen Datenmaterials kann als Ausgangsbasis für die Konzipierung praxisfreundlicher Früherkennungsinstrumente dienen.

Methode

In Anlehnung an die gängigen Standards einer systematischen Überblicksarbeit [14] erfolgte eine breit angelegte Literaturrecherche. Es wurden Quellen gesucht, die konkrete Verfahren bzw. Instrumente der Früherkennung umfassen oder ausdrücklich Erkennungsmerkmale problema-

tischen Spielverhaltens beschreiben. Aufgrund der zu erwartenden geringen Trefferquote sollten Publikationen unabhängig vom Glücksspielsektor (terrestrische und Online-Glücksspielangebote) Berücksichtigung finden. Die Sichtung relevanter Arbeiten erfolgte mit Hilfe elektronischer Datenbanken (PsycINFO, PSYND-EXplus, MEDLINE und Sociological Abstracts), über die Archive ausgewählter Zeitschriften (*Journal of Gambling Studies*, *International Gambling Studies*, *Gambling Research* und *Journal of Gambling Issues*), per Hand (in Literaturlisten, Kongressbänden und im Internet) sowie durch direkte Kontakttierung bekannter Forschergruppen.

Ergebnisse

Zusammengenommen konnten 11 Quellen gefunden werden, die dem Bereich der Früherkennung problematischen Spielverhaltens zuzuordnen sind. Prinzipiell lassen sich 2 Ansätze voneinander abgrenzen. Zum einen existieren 6 Publikationen [1, 6, 9, 12, 15, 17], die sich mit Erkennungsmerkmalen von Problemspielern in Spielstätten beschäftigen und Listen mit potentiell problematischen Verhaltensmustern beinhalten. Mit 2 Ausnahmen [6, 15] basieren diese Erkennungsmerkmale allerdings nicht auf wissenschaftlichen Erkenntnissen, sondern vielmehr auf Erfahrungswerten verschiedener Expertengruppen. Die in **Tab. 1** aufgelisteten Kriterien stellen eine erste Sammlung von Merkmalen dar, die als Ausgangspunkt für weitere Forschungsaktivitäten dienen können und einer empirischen Validierung in Abhängigkeit des Anwendungskontextes (Tischspiele, Automaten-spiele etc.) bedürfen.

Da Indikatoren eines problematischen Spielverhaltens und subjektive Erleb-

nisse von Spielern der äußeren Beobachtung in einer Spielstätte schwer zugänglich sind, nutzt zum anderen ein zweiter Forschungsansatz ausgewählte Parameter des Spielverhaltens (Einsätze, Spieldauer, Spielhäufigkeit etc.), die auf der Kundenkarte (Playerscard, [3, 4, 5, 16]) oder im Internet [11] verfügbar sind. Entsprechend erfolgt die Identifikation gefährdeter Spieler gemäß einer Analyse der Daten des Spielverhaltens. Um einen genaueren Einblick in die Möglichkeiten und Grenzen beider Ansätze zu erhalten, sollen die gefundenen Primärquellen nachfolgend im Einzelnen vorgestellt werden.

Screeninginstrumente

Im direkten Vergleich zeichnen sich die einzelnen Merkmalslisten durch einige inhaltliche Überschneidungen aber auch Unterschiede aus. Grundlage der von Meyer u. Bachmann [12] publizierten Auflistung waren Gespräche mit dem Personal von Spielbanken sowie eigene, informelle Beobachtungen. Die daraus abgeleiteten 17 Merkmale beziehen sich u. a. auf ausgewählte Kriterien des pathologischen Spielverhaltens der gängigen Klassifikationsmanuale (z. B. außergewöhnliche Veränderungen im Spielverhalten oder das Leihen von Geld) sowie konkrete Verhaltensweisen vor, während und nach der eigentlichen Spielteilnahme (z. B. Anzeichen von Unruhe vor dem Einlass in die Spielstätte, das gleichzeitige Bespielen mehrerer Automaten oder das Verbleiben im Casino ohne selbst zu spielen). Zudem finden emotionale Parameter wie eine depressive Stimmungslage während des Glücksspiels sowie das Kriterium „Informationen durch Dritte“ Erwähnung. Erst in Merkmalskombinationen kommt eine hinreichende Aussagekraft der Kriterien zum Tragen, die es ebenso empirisch zu überprüfen gilt wie die Gewichtung einzelner Kriterien.

Erste Differenzierungen bezüglich des Bedeutungsgehaltes bestimmter Kriterien legten Allcock [1] und der Schweizer Casinoverband [17] vor. So befragte der „Australian Gaming Council“ renommierte Experten nach potentiellen Warnsignalen problematischen Spielverhaltens in Spielstätten, wobei die genannten Kennzeichen wie bei Meyer u. Bachmann [12]

neben beobachtbaren Verhaltenskriterien auch nicht beobachtbare Merkmale mit einschließen. Zu den 4 wichtigsten Warnhinweisen zählen ungewöhnliche Methoden der Geldbeschaffung, auffällige Verhaltensmuster (Anzeichen von Unruhe, Reizbarkeit), Besorgnis von Familienmitgliedern sowie die Spieldauer. Inwiefern diese Merkmale tatsächlich von vorrangiger Bedeutung bei der Identifikation des problematischen Spielverhaltens gegenüber den weiteren Nennungen der Experten sind, lässt sich nicht abschließend beantworten.

Ebenfalls hinsichtlich ihrer Priorität geordnet sind die 20 Kriterien der Checkliste „Früherkennung“ aus den Sozialkonzeptstandards (Version 1.1) des Schweizer Casinoverbandes [17]. In Abhängigkeit ihrer Einstufung haben die Kriterien verschiedenartige Interventionen durch das Casinopersonal wie Notfallmaßnahmen, ein Gespräch zum Spielverhalten und zur finanziellen Situation oder eine gezielte Beobachtung zur Folge. Im Notfall, wie er durch die Mord-/Selbstmorddrohung eines Gastes gegeben ist, wird ein sofortiges Handeln erforderlich. Erfüllt der Spieler mindestens ein A-Kriterium, führt dies zu einem Gespräch über das Spielverhalten und die finanzielle Situation. Ähnlich wie bei Allcock [1] besteht die Liste der A-Kriterien aus Merkmalen, die sich um die Art der Geldbeschaffung drehen oder sich auf belegte, glaubhafte Hinweise Dritter beziehen. Daneben finden sich aber auch Anzeichen, die bei Allcock [1] nicht zu den Top-4-Nennungen zählen, wie das offenkundige Vernachlässigen von Menschen/Tieren, bzw. überhaupt nicht aufgeführt werden, wie der Verkauf von persönlichen Gegenständen. Des Weiteren kommt es beim Vorliegen von mindestens einem der 12 B-Kriterien zu einer gezielten Beobachtung anhand der Checkliste, die um differenzierte Angaben zur Besuchsfrequenz und Spieldauer ergänzt wird. Ab 3 Kriterien sollen Mitarbeiter bei der nächsten Gelegenheit das Gespräch mit dem Gast zu seinem Spielverhalten suchen. Trotz seiner Anwendung in der Praxis wurde die Güte dieses abgestuften Kriterienkatalogs bisher nicht empirisch untermauert oder aber Versuche unternommen, diese Vorgehensweise anhand von Forschungsbefunden zu opti-

Präv Gesundheitsf 2008 DOI 10.1007/s11553-008-0101-9
© Springer Medizin Verlag 2008

G. Meyer · T. Hayer

Die Identifikation von Problemspielern in Spielstätten

Zusammenfassung

Hintergrund. Es existiert ein wachsender Bedarf an Programmen zur Bekämpfung der Spielsucht. Eine zentrale Maßnahme effektiver Prävention besteht in der Früherkennung von Problemspielern.

Methode. Ausgehend von einer systematischen Literaturrecherche verfolgt der Beitrag das Ziel, vorhandene Bemühungen zur frühzeitigen Identifikation glücksspielbezogener Probleme aufzuzeigen und zu bewerten.

Ergebnisse. Neben Erkennungsmerkmalen von Problemspielern in Spielstätten, die auf Erfahrungswerten verschiedener Expertengruppen beruhen, und Ergebnissen der Validierung eines Screeninginstruments fin-

den sich Forschungsansätze, die die auf einer Kundenkarte oder im Internet gespeicherten Daten des Spielverhaltens zur Früherkennung nutzen. Erste empirische Befunde deuten den Nutzen dieser Maßnahmen an.

Schlussfolgerung. Im Interesse des Spielerschutzes gilt es, den vorherrschenden Mangel an praxisfreundlichen, validen und reliablen Methoden möglichst zeitnah zu beheben.

Schlüsselwörter

Prävention · Problematisches Spielverhalten · Spielsucht · Früherkennung · Verantwortungsbewusstes Glücksspielangebot

Identification of problem gamblers in gambling venues

Abstract

Background. There is a growing need for prevention programs to fight gambling addiction. A central measure of effective prevention is early detection of problem gamblers.

Method. A systematic literature review aims at summarizing and evaluating the existing approaches of early identification of gambling-related problems.

Results. Apart from the identification of problem gamblers in gambling venues based on the experiences of different expert groups, as well as preliminary results of the empirical validation of a screening instrument, research

strategies could be found that use data regarding gambling behavior saved on players' cards or while gambling on the Internet. Preliminary evidence suggests the utility of these measures.

Conclusion. In the interest of protecting the gamblers, it is recommended to provide practical, valid, and reliable methods as soon as possible.

Keywords

Prevention · Problem gambling · Gambling addiction · Early identification · Responsible gaming

Tab. 1 Erkennungsmerkmale problematischen Spielverhaltens in Spielstätten

Quelle	Methode	Erkennungsmerkmale
Meyer u. Bachmann [12]	Gespräche mit Spielbankenpersonal, eigene Beobachtungen	<ul style="list-style-type: none"> – Wiederholtes Warten vor der Öffnung des Casinos, Unruhe vor dem Einlass – Veränderungen im Spielverhalten: höhere Einsätze, längere Spieldauer, hektischeres Spielen, häufigere Besuche, Verlusten hinterherjagen (Erhöhung der Einsätze nach Verlusten), Reduzierung der Einsätze – Veränderungen im Erscheinungsbild – Geldborgen von Mitspielern, Ausbleiben der Rückzahlungen, Verwendung von Reisedarlehen – Unterbrechung des Spiels um Geld zu holen, mehrfache Nutzung des EC-Cash-Automaten bei einem Besuch, kein Geldbezug aus EC-Cash-Automaten möglich – depressive Stimmung während des Spiels, fehlendes Interesse am Gewinn, geistige Abwesenheit, verzerrte Wahrnehmung („Andere gewinnen immer, ich nie“) – Gefühlsausbrüche, Aggressivität – Aberglaube und Rituale als Teil der Spielaktivitäten – Suchen eines Gesprächspartners (Rechtfertigungen, Fixierungen auf das Spiel, Berichte über häufige Gewinne, Prahlern, Verleugnung der Spielintensität) – Schuldzuweisungen an die Croupiers oder „die Kugel“ – Verbleiben im Casino ohne zu spielen, Einnahme einer Beraterrolle, Verlassen des Casinos bei Schließung nur auf Druck – Bespielen mehrerer Automaten gleichzeitig – Reden, Fluchen mit dem Automaten – Gewaltanwendung gegen den Automaten – Streicheln des Automaten – sich häufende Falschmeldungen, Streitfälle, Manipulationen – Informationen durch Angehörige, Medien (z. B. Konkurse)
Allcock [1]	Expertenbefragung	<p><i>Top-4-Nennungen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Geldbeschaffung (wiederholte Abhebung aus Geldautomaten, Geldleihen, Einlösen von Schecks) – auffälliges Verhalten/Zeichen von Unruhe, Reizbarkeit (Gewalt gegen Automaten, Jammern und Verbergen des Kopfes in den Händen, laute Kritik gegenüber den Automaten und der Glücksspielindustrie) – Besorgnis von Familienmitgliedern (Erkundigungen durch Familienmitglieder, Anzeichen von Stress in der Familie) – Spieldauer (5- bis 6-stündige Spielsessions, v. a. in Kombination mit einer höheren Besuchsfrequenz) <p><i>Weitere Nennungen</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Anzahl der Casinobesuche pro Woche (ein- oder mehrmals pro Woche) – Alkoholintoxikation – Kinder werden unbeaufsichtigt zurückgelassen – Spieler ist erster und letzter Gast im Casino – Aussagen von Spielern über Verluste oder Familienprobleme – Unterbrechungen des Spiels nur im Eiltempo – Verweilen im Casino, obwohl Freunde gegangen sind – gleichzeitiges Bespielen von zwei oder mehr Automaten

mieren. Zudem wäre zu hinterfragen, inwieweit die Differenzen zwischen den beiden Merkmalslisten bei Allcock [1] sowie des Schweizer Casinoverbandes [17] willkürlicher Art sind oder kulturelle Einflüsse bzw. Unterschiede der jeweiligen Spielsettings widerspiegeln.

Darüber hinaus finden sich in der Literatur 3 weitere Veröffentlichungen mit explizitem Forschungsbezug. So verfolgten Häfeli u. Schneider [9] das Ziel, ein Screeninginstrument zur Identifikation von Problemspielern im Casino zu entwickeln. Hierfür wurden Leitfadenterviews mit verschiedenen Fokusgruppen (Casino-

personal, Problemspieler und Stammgäste) durchgeführt. Aus den Ergebnissen der qualitativen Befragungen konnten Kategorien generiert werden, die als zuverlässige Prädiktoren zur Diskriminierung von Problem- und Nichtproblemspielern erscheinen. Die Kategorien führten zur Formulierung einfacher und leicht verständlicher Items. Jedoch steht die empirische Validierung dieser Items an geeigneten Stichproben noch aus.

Weiterführend legten Schellinck u. Schrans [15] erstmalig empirische Daten zur Identifikation von Problemspielern auf der Basis beobachtbarer oder leicht

zugänglicher Warnsignale vor. Kombinationen von Verhaltensdaten (lange Spielsessions, Aufhören mit dem Spielen nur bei Schließung der Spielstätte, gleichzeitiges Bespielen mehrerer Automaten), physiologische (Magenschmerzen, Kopfschmerzen, Schweißausbrüche) und emotionale (Depressionen, Frustrationen, Ärger) Reaktionen auf das Glücksspiel sollten auf ihre Zuverlässigkeit als Indikatoren problematischen Spielverhaltens überprüft werden. Eine Stichprobe von 711 regelmäßigen Spielern an Video-Lottery-Terminals in Kanada wurde in Form von Selbstberichten nach Anzeichen glücksspielbe-

Tab. 1 Erkennungsmerkmale problematischen Spielverhaltens in Spielstätten. Fortsetzung

Quelle	Methode	Erkennungsmerkmale
Schweizer Casinoverband [17]	Erstellung von Sozialkonzeptstandards auf der Grundlage von Expertenmeinungen	<p><i>Notfall</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Mord-/Selbstmorddrohung <p><i>A-Kriterien</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Gast verkauft persönliche Gegenstände/prostituiert sich – Gast macht negative Aussagen über seine finanzielle Situation – Gast bittet um Geld bei Casinomitarbeitern/anderen Gästen (Darlehen, Kredit, Gewinnbeteiligung) – Gast sagt, er habe die Kontrolle über sein Spielverhalten verloren – Gast sagt, er habe wegen des Spielens persönliche oder soziale Probleme – Gast vernachlässigt offenkundig Menschen/Tiere – belegte, glaubhafte Hinweise Dritter <p><i>B-Kriterien</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Gast versucht, seinen Verlust wieder einzuspielen (Chasing) – Gast spielt wiederholt, bis er offensichtlich kein Geld mehr hat – auffällige Veränderung der Spieldauer – auffällige Veränderung der Anzahl der Besuche – auffällige Veränderung der Einsätze – Gast spielt gleichzeitig exzessiv an mehreren Automaten/Tischen – Gast erscheint regelmäßig lange vor Öffnung und kann Öffnung kaum erwarten – Gast verlässt das Casino bei Betriebsschließung oder Totalverlust nur auf Druck – Gast versucht erfolglos, die Casinobesuche einzustellen oder zu reduzieren – Gast zeigt heftige emotionale Ausbrüche (aggressives oder unkontrolliertes Verhalten wie Schreien, Weinen, Beschimpfen des Croupiers/des Casinos etc.) – Gast zeigt auffällige Veränderungen von Verhalten und Erscheinungsbild (Kleidung, Körperpflege, Sozialverhalten etc.) – nicht belegte/nicht glaubhafte Hinweise Dritter
Häfeli u. Schneider[9]	Leitfadeninterviews mit verschiedenen Fokusgruppen (Casinopersonal, Problemspieler, Stammgäste) zur Erstellung eines Screeninginstruments	<ul style="list-style-type: none"> – Besuchshäufigkeit und -dauer (2 Items) – Geldbeschaffung (5 Items) – Einsatzverhalten (7 Items) – Sozialverhalten (4 Items) – (Spiel-)Verhalten und Reaktionen beim Spielen (20 Items: allgemeine Verhaltensweisen sowie Verhaltensweisen bezogen auf das Automatenspiel/Tischspiele) – äußeres Erscheinungsbild (1 Item)
Schellinck u. Schrans [15]	Empirische Validierung durch eine Befragung von 711 regelmäßigen Spielern an Video-Lottery-Terminals in Kanada	<ul style="list-style-type: none"> – Nutzung von Kreditkarten zur Finanzierung des Glücksspiels – Einlösen von Schecks oder Leihen von Geld von Freunden – Anzeichen von Unruhe/Erregung und gestörtes Verhalten wie Gewaltanwendungen gegenüber den Automaten – lange Spielsessions – Spielen bis zur Schließung der Spielstätte – gleichzeitiges Bespielen von 2 Automaten
Delfabbro et al. [6]	Erstellung einer Indikatorenliste für bestimmte Spielstätten (Hotels, Clubs, Casinos) auf der Grundlage eines multimethodalen Vorgehens bestehend aus Befragungen von Mitarbeitern aus Spielstätten und Beratungsstellen, Befragung von 680 regelmäßigen Spielern (zumeist Automatenspielen) sowie teilnehmenden Beobachtungen in Spielstätten	<ul style="list-style-type: none"> – Spielhäufigkeit, -dauer und -intensität (12 Indikatoren) – Verlust der Handlungskontrolle (5 Indikatoren) – soziale Verhaltensweisen (8 Indikatoren) – Geldbeschaffung/Hinterherjagen von Verlusten (9 Indikatoren) – emotionale Reaktionen (11 Indikatoren) – sonstige Verhaltensweisen (3 Indikatoren) – irrationale Attributionen/Verhaltensweisen (4 Indikatoren)

zogener Probleme und der Auftretenshäufigkeit derartiger Warnsignale befragt. Unter Anwendung des statistischen Verfahrens der Assoziationsanalyse konnte eine Reihe zuverlässiger Kombinationen von Indikatoren ermittelt werden, die bis zu 86,3% der Problemspieler identifizierten. Warnsignale mit der höchsten Zuverlässigkeit umfassen finanzielle Parameter (Kreditkartennutzung, Einlösen von Schecks oder das Leihen von Geld) sowie

ausgewählte Parameter des Spielverhaltens (Anzeichen von Unruhe/Erregung und gestörtes Verhalten, lange Spielsessions, Spielen bis zur Schließung der Spielstätte sowie das gleichzeitige Bespielen von 2 Automaten). Ob diese Variablen ohne Weiteres auf andere Populationen oder Glücksspielsektoren zu übertragen sind, müssen zukünftige Forschungsaktivitäten klären.

Die bislang umfangreichste Liste mit Indikatoren problematischen Spielverhal-

tens legten Delfabbro et al. [6] vor. Abgesehen von einem ausführlichen Literaturstudium zeichnet sich der empirische Teil des Forschungsberichts durch 3 Komponenten aus:

- Befragungen von Mitarbeitern aus Spielstätten und Beratungsstellen,
- Befragung von 680 regelmäßigen Spielern (zumeist Automatenspieler) und
- teilnehmende Beobachtungen innerhalb ausgewählter Spielstätten.

Der Gültigkeitsanspruch der erstellten Erkennungsmerkmale bezieht sich nur auf Spielstätten, in denen „an Ort und Stelle“ gespielt wird bzw. ein dichtes Glücksspielangebot vorherrscht (Hotels, Clubs und Casinos).

Die Ergebnisse zeigen, dass Mitarbeiter aus Spielstätten grundsätzlich zuversichtlich sind, problematische Verhaltensmuster vor Ort in reliabler und valider Weise erkennen zu können. Dennoch mangelt es an Schulungen, die sich gezielt auf angemessene Interventionstechniken bei Verdachtsmomenten beziehen. Auch sollte der Fokus eher auf Veränderungen des Spielverhaltens bzw. auf Veränderungen bestimmter Erlebens- und Verhaltensweisen gelegt werden, als auf rein statische Indikatoren. Hauptbestandteil der Spielerbefragung war die Vorgabe einer Liste mit 41 Problemanzeichen. Tatsächlich berichteten Problemspieler ausnahmslos häufiger von diesen Merkmalen als Nichtproblemspieler. Dysfunktionale emotionale Reaktionen, unangemessene soziale Verhaltensweisen und auffällige Methoden der Geldbeschaffung scheinen am Ehesten geeignet zu sein, zwischen Problemspielern und anderen Spielergruppen zu differenzieren. Logistische Regressionsanalysen bestätigen, dass die korrekte Einschätzung eines problematischen Spielverhaltens beim Vorliegen mehrerer Indikatoren mit einer hohen Trefferwahrscheinlichkeit möglich ist. Für Männer zählen Variablen wie das kontinuierliche Spielen ohne Pause (mindestens 3 h), heftiges Schwitzen während der Spielteilnahme, Probleme mit dem Aufhören bei Schließung der Spielstätte und das Erleben von Ärger zu den verlässlichsten Erkennungsmerkmalen. Bei Frauen reichen bereits zwei Variablen – auf den Automaten eintreten und Nervosität/körperliche Unruhe – aus, um mit einer Wahrscheinlichkeit von 90% als Problemspieler eingestuft zu werden.

Zu beachten ist, dass bestimmte Verhaltensweisen nur selten vorkommen (z. B. das Leihen von Geld bei anderen Gästen), trotzdem aber wichtige Hinweise auf ein potentiell problematisches Verhalten darstellen. Andere Verhaltensweisen, wie das Spielen über einen längeren Zeitraum ohne Unterbrechung, lassen sich zwar relativ häufig in den Spielstätten beobachten, gel-

ten bei isolierter Betrachtung jedoch nicht zwangsläufig als trennscharfe Kriterien für ein problematisches Spielverhalten. Ihre Bedeutung kommt erst zum Tragen, wenn zugleich auch andere Erkennungsmerkmale vorhanden sind. Schließlich verweisen die Erfahrungen der teilnehmenden Beobachtung auf die Praxistauglichkeit der Indikatoren, da eine Vielzahl bereits während kurzer Beobachtungseinheiten im realen Setting wahrzunehmen sind. Aus der Gesamtwürdigung der Befunde konnte eine Liste mit insgesamt 52 Indikatoren erstellt werden (■ **Tab. 1**).

Analyse von Spielverhaltensdaten

Neben den aufgezeigten Beobachtungskriterien im Rahmen der Erstellung von Screeninginstrumenten setzt ein zweiter Forschungsansatz an der Analyse der Daten des Spielverhaltens an, um gefährdete Spieler zu identifizieren. Schellinck u. Schrans [16] führten die notwendige Grundlagenforschung durch, um auf der Basis der Daten der Playerscard (Kundenkarte für Automatenspieler) eines Casinobetreibers in Kanada (Saskatchewan) Algorithmen zur Identifizierung und Klassifizierung von Problemspielern bestimmen zu können. Die Playerscard wird bei Spielbeginn in den Spielautomaten eingeführt und dient in erster Linie der Kundenbindung. Aus den auf der Karte erfassten Daten zum Spielverhalten wie Einsätze, Gewinne und Spieldauer wurden neue Variablen konzipiert, wie durchschnittliche Einsatzhöhe pro Stunde, Anzahl der bespielten Automaten oder Prozentsatz der Spielsessions am Wochenende. Zusätzlich zu den insgesamt ca. 160 Variablen wurden von einer Stichprobe von Automatenspielern Symptome problematisches Spielverhaltens mit Hilfe des „Canadian Problem Gambling Index“ (CPGI) erfasst [8]. Die Bestimmung bedeutsamer Kombinationen an Vorhersagevariablen für ein problematisches Spielverhalten erfolgte unter Anwendung der statistischen Assoziationsanalyse. Die Ergebnisse führten zur Entwicklung eines Softwareprogramms („Intelligent Gaming Megamind Index“, igMind), das effektiv zur frühzeitigen Identifizierung von Problemspielern genutzt werden kann. Es ermöglicht den Einsatz proaktiv ausgerichteter Maßnah-

men, einschließlich entsprechender Rückmeldungen an die Spieler.

Davis [3, 4] berichtet erstmalig über Erfahrungen mit diesem Programm in den Casinos von Saskatchewan. Rund 52% der Gäste nutzen dort eine Playerscard. In 2006 wurden anhand der Datenanalyse 67% der Automatenspieler als unproblematische Spieler, 16% als gefährdete Spieler (at risk), 10% als Spieler mit moderaten und 7% mit schweren Problemen klassifiziert. Erste Analysen der Auswirkungen frühzeitiger Interventionen durch das Casinopersonal (Gespräche über Glücksspiele im Allgemeinen, Weitergabe von Informationen über Hilfemöglichkeiten) belegen bei der Spielergruppe mit moderaten Problemen eine signifikante Veränderung des Risikostatus: So ließen sich nach Durchführung der Interventionen bei einer geringeren Anzahl von Spielern ein höheres Risikolevel bzw. bei einer größeren Anzahl von Spielern ein niedrigeres Risikolevel ermitteln [5].

In ähnlicher Weise wollen LaBrie et al. [11] im Rahmen einer prospektiven Längsschnittuntersuchung von 40.499 Sportwettlern im Internet (Neukunden von Bwin im Februar 2005) aus Daten des Wettverhaltens, wie Anzahl der Wetten pro Tag, Einsätze, Gewinne und Verluste, objektive und valide Informationen zu potentiellen Problemspielern generieren. Vorläufige Ergebnisse charakterisieren das Wettverhalten einer Gruppe stark involvierter Sportwettler im Verlauf von 8 Monaten. In einem weiteren Schritt sollen aufbauend auf den gewonnenen Erkenntnissen Präventionsmaßnahmen entwickelt und evaluiert werden.

Diskussion

Ausgehend von der Ausweitung vorhandener Glücksspielangebote und den gesetzlichen Rahmenbedingungen besteht – auch in Deutschland – ein wachsender Bedarf an einfachen und praxisfreundlichen Methoden der Früherkennung von Problemspielern. In Forschung und Praxis sind erste Ansätze erkennbar, dieser Herausforderung gerecht zu werden. Sowohl Beobachtungskriterien, die auf das Verhalten in der Spielstätte abzielen als auch Softwarealgorithmen für die Analyse der auf einer Kundenkarte oder im In-

ternet gespeicherten Daten des Spielverhaltens sollen eine frühzeitige Identifizierung ermöglichen.

Beide Ansätze werfen jedoch eine Reihe offener Fragen und Problembereiche auf. So mangelt es in erster Linie an einer angemessenen empirischen Validierung der Listen mit den unterschiedlichen Problemindikatoren. Abgesehen von der Validität und Reliabilität sollten Screeninginstrumente immer auch hinsichtlich ihrer Praktikabilität geprüft und gegebenenfalls optimiert werden. Erst wenn die Übersetzung komplexer wissenschaftlicher Daten in ein einfach handhabbares Erhebungsinstrument gelingt, sind die Voraussetzungen für eine effektive Sekundärprävention geschaffen.

Weiterhin erfordert die Identifikation über Beobachtungskriterien trainierte und kompetente Mitarbeiter, denen die notwendigen (zeitlichen) Ressourcen für derartige Maßnahmen im Arbeitsablauf zur Verfügung stehen müssen. Schon allein die Zuordnung von Beobachtungen zu Personen, die namentlich nicht bekannt sind, ist mit erheblichem Aufwand verbunden. Vor allem aber spielt die Motivation bei der Umsetzung und Effektivität des Konzeptes eine entscheidende Rolle. Der Angst vor Gehaltskürzungen und dem Verlust des Arbeitsplatzes infolge derartiger Maßnahmen sollte ebenso begegnet werden wie den Bedenken gegenüber dem generellen Nutzen, wenn – wie zur Zeit – nur einzelne Anbieter und Glücksspielsegmente entsprechend vorgehen. Die staatlich konzessionierten Anbieter müssen sich darüber hinaus der Gratwanderung zwischen Gewinnstreben und sozialer Verantwortung stellen und eine glaubhafte Auflösung dieses Spannungsfeldes gegenüber der Öffentlichkeit und den Mitarbeitern vertreten. Bisher geschehen Interventionen – wenn überhaupt – nur in Fällen zweifelsfrei erkennbarem pathologischen Spielverhalten. Die Ausweitung der Zielgruppe auf gefährdete, problematische Spieler dürfte mit erheblichen Unsicherheiten verbunden sein. Folglich sollten Personalschulungen nicht nur die Vermittlung von Sach- und Handlungswissen umfassen, sondern auch explizit Bezug nehmen auf die Sinnhaftigkeit von Maßnahmen des Spielerschutzes als integraler Bestandteil des eigenen Glücksspielangebotes [10].

Bezüglich der Nutzung von Kundenkarten erscheinen v. a. die Befunde von Davis u. Zhao [5] vielversprechend, da erstmals die Wirksamkeit von Maßnahmen der Früherkennung und Frühintervention nachgewiesen und bei einem bedeutsamen Anteil von Spielern eine Verhaltensänderung erzielt werden konnte. Bei der Speicherung und Verwertung der Informationen auf der Kundenkarte sowie der Spieldaten aus dem Internet stellen sich in der Praxis allerdings spezifische Probleme. Insbesondere bedarf es der Abklärung mit den Vorgaben des Datenschutzes. Das bisher praktizierte Vorgehen basiert auf dem freiwilligen Gebrauch der Karte durch Automatenspieler. Hier ist die Einbeziehung aller Gäste durch die Verpflichtung zum Einsatz der Karte ebenso anzustreben wie die Ausweitung auf das Angebot an Tischspielen. Außerdem hängt die Anzahl frühzeitig identifizierter Problemspieler über gespeicherte Daten des Spielverhaltens nicht zuletzt von den festgelegten Grenzwerten ab, deren Bestimmung auf einer transparenten wissenschaftlichen Basis erfolgen sollte.

Insgesamt mangelt es beiden Konzepten im derzeitigen Entwicklungsstadium jedoch noch an einer hinreichenden empirischen Validierung. Erst die Evaluation von validen Indikatoren kann klären, ob eine effektive Früherkennung durch die beiden Konzepte oder – soweit realisierbar – eine Kombination der beiden Ansätze möglich ist. In Abhängigkeit von den strukturellen Merkmalen der verschiedenen Glücksspielformen bestehen Präferenzen für eines der beiden Konzepte. Die eingeschränkten Beobachtungsfenster und Gelegenheiten zur Kommunikation beim Automatenspiel sowie die technischen Optionen dieser Spielform lassen die Früherkennung über Parameter des Spielverhaltens als erste Wahl erscheinen. Gleiches gilt für das Internet, das sich durch eine mangelnde soziale Kontrolle aufgrund der anonymen Spielteilnahme auszeichnet. Der Lebend- bzw. Tischspielbereich (Roulette, Black Jack etc.) ist hingegen durch eine ausgeprägtere soziale Interaktion gekennzeichnet, sodass hier Beobachtungskriterien eine größere Rolle spielen könnten. Eine systematische Erfassung des Spielverhaltens wäre in diesem Bereich zwar mit einem hö-

heren Aufwand verbunden, technisch aber machbar.

Ferner stellt sich die Frage, ob beide Konzepte auch an Orten greifen, an denen sich Spielteilnehmer in der Regel nur kurzfristig aufhalten (z. B. bei der Scheinabgabe in einer Lottoannahmestelle). Aufgrund der weitgehend fehlenden Möglichkeit zur Beobachtung und Interaktion ist eine Adaptation der dargestellten Problemindikatoren an diese Rahmenbedingungen zwingend erforderlich. Darüber hinaus bietet die vom Deutschen Lotto- und Totoblock ab 2008 flächendeckend eingeführte Kundenkarte einen Ansatzpunkt für Maßnahmen der Sekundärprävention. Auch wenn die Implementierung der Kundenkarte zur Erfüllung gesetzlicher Auflagen erfolgte (Aufbau eines Sperrsystems, Ausschluss Minderjähriger vom Spielbetrieb etc.) und Spieldaten bislang nur im begrenzten Umfang und nur für bestimmte Spielformen (Oddset, Toto, Keno) festgehalten werden, sollte die Erfassung zusätzlicher Daten des Spielverhaltens und die Bestimmung von Risikoparametern problemlos möglich sein.

Vor dem Hintergrund des Gefahrenpotentials von Glücksspielen, der aktuellen Gesetzgebung und jüngsten Urteilen zur Haftbarkeit von Spielbanken bei Verlusten von Spielsüchtigen (z. B. in Deutschland oder Österreich) sowie nicht zuletzt der sozialen Verantwortung von Glücksspielanbietern gibt es keine Alternative zu der proaktiven, zielgerichteten Früherkennung von Problemspielern. Ohne die Umsetzung derartiger präventiver Maßnahmen geht die gesellschaftliche Akzeptanz für die Veranstalter verloren, die zugleich auch den Entzug der Konzession riskieren. Vielmehr bietet dieser Ansatz der Schadensminimierung die Chance, eine Vorreiterrolle im Rahmen der Umsetzung eines verantwortungsbewussten Glücksspielangebots zu spielen.

Bilanzierend ist anzunehmen, dass die aufgezeigte Notwendigkeit der Fortentwicklung der beiden Identifikationsansätze es in Zukunft ermöglichen wird, durch geeignete Maßnahmen wie Rückmeldungen zum Spielverhalten, Besuchsbeschränkungen und Sperroptionen sowie die Anbindung an Beratungs- und Behandlungsstellen einer Verschärfung der Problematik rechtzeitig und mit größeren

Erfolgsaussichten entgegenzuwirken. Somit stellt die Identifikation von Problemspielern eine zentrale Säule des Spielerschutzes dar, um die mit dem Glücksspiel verbundenen Gefahren zu minimieren und möglichst frühzeitig fehlangepassten Entwicklungsverläufen vorzubeugen. Eine Einbettung von Früherkennungsmaßnahmen in ein konsistentes und kohärentes Präventionsprogramm ist aus der Perspektive der Suchtprävention unerlässlich.

Fazit für die Praxis

- Die Früherkennung problematischen Spielverhaltens ist eine effektive präventive Maßnahme und sollte als eine zentrale Säule des Spielerschutzes verstanden werden.
- Es mangelt bislang an empirisch validierten, praxisfreundlichen Verfahren.
- Die frühzeitige Identifikation über Beobachtungskriterien erfordert trainierte und motivierte Mitarbeiter.
- Die spezifischen Veranstaltungsmerkmale der verschiedenen Glücksspielformen implizieren die Wahl der Methode (Screeninginstrumente und/oder Spielverhaltensdaten/Softwarealgorithmen).
- Eine Stärkung des Spielerschutzes fördert die gesellschaftliche Akzeptanz des Glücksspiels.
- Spielerschutz bedeutet für die Anbieter von Glücksspielen eine Gratwanderung zwischen Gewinnstreben und sozialer Verantwortung.

Korrespondenzadresse

Prof. Dr. rer. nat. G. Meyer



Institut für Psychologie
und Kognitionsforschung,
Universität Bremen,
Grazer Straße 4, 28359 Bremen
gerhard.meyer@uni-bremen.de

Interessenkonflikt. Der korrespondierende Autor gibt an, dass kein Interessenkonflikt besteht.

Literatur

1. Allcock CC (2002) Overview of discussion papers. In: Australian Gaming Council (Ed.) Current issues. Australian Gaming Council, Melbourne, S 2–7
2. Australian Gaming Council (2002) Current issues: Related to identifying the problem gambler in the gambling venue. Australian Gambling Council, Melbourne
3. Davis B (2007) iCare: Integrating responsible gaming into casino operations. *Int J Med Health Add* 5: 307–310
4. Davis B (2007) Integrating responsible gaming into casino operations. Paper presented at the 21st Annual Conference on Problem Gambling, Prevention, Treatment, Research and Recovery, Kansas City, USA
5. Davis B, Zhao, Y. (2007) Integrating responsible gaming into casino operations. Paper presented at the 8th Annual NCRG Conference on Gambling and Addiction, Las Vegas, USA
6. Delfabbro P, Osborn A, Neville M, Skelt L, McMillan J (2007) Identifying problem gamblers in gambling venues. *Gambling Research Australia*, Melbourne
7. Deutsche Hauptstelle für Suchtfragen (2007) DHS verabschiedet Memorandum zur Prävention der Glücksspielsucht. *Sucht* 53: 188–189
8. Ferris J, Wynne A (2001) The Canadian Problem Gambling Index: Final report. Canadian Centre of Substance Abuse, Ottawa
9. Häfeli J, Schneider C (2005) Identifikation von Problem Spielern im Kasino – Ein Screeninginstrument (JD-PS). Hochschule für Soziale Arbeit, Luzern
10. Hayer T, Meyer G (2004) Die Prävention problematischen Spielverhaltens: Eine multidimensionale Herausforderung. *Z Gesundheitswissenschaften* 12: 293–303
11. LaBrie R A, LaPlante D A, Nelson S E, Schumann A, Shaffer H J (2007) Assessing the playing field: A prospective longitudinal study of internet sports gambling behavior. *J Gambling Studies* 23: 347–362
12. Meyer G, Bachmann M (2005) Spielsucht – Ursachen und Therapie, 2. Aufl. Springer, Berlin Heidelberg New York
13. Meyer G, Hayer T (2007) Die Spielsperre des Glücksspielers – Eine Bestandsaufnahme. *Sucht* 53: 160–168
14. Petticrew M, Roberts H (2006) Systematic reviews in the social sciences: A practical guide. Blackwell, Malden
15. Schellinck T, Schrans T (2004) Identifying problem gamblers at the gambling venue: Finding combinations of high confidence indicators. *Gambling Res* 16: 8–24
16. Schellinck T, Schrans T (2006) Raising the bar: Using loyalty data to manage risk. Paper presented at the 13th International Conference on Gambling and Risk Taking, Lake Tahoe, USA
17. Schweizer Casinoverband (2007) Sozialkonzept Standards, Version 1.1. Schweizer Casinoverband, Bern
18. Symond P (2002) Problem gambling behaviours and staff training. In: Australian Gambling Council (ed) Current issues. Australian Gambling Council, Melbourne, S 39–41