

Interview



Gespräch mit der „Gesellschaft für Spielerschutz und Prävention“ (GSP)
Mehr Informationen unter: www.gsp-spielerschutz.de



Holger Werner ist seit Mitte 2018 Geschäftsführer der GSP. Der Diplom-Betriebswirt und Master of Science hat langjährige Erfahrung im Bereich der Erwachsenenbildung und dem Aufbau von Schulungssystemen.

Was macht die GSP aus, was macht sie besonders, was hebt sie von anderen Anbietern ab?

HW: Es ist genau diese Schnittstellenfunktion, die es so kein zweites Mal in Deutschland gibt. Wir sind ein Dienstleister für unsere Kunden. Sie unterstützen wir bei allen Fragen des Jugendschutzes, des Spielerschutzes und der Suchtprävention. Wir entwickeln Konzepte, stellen Informationsmaterial zur Verfügung und schulen und beraten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unserer Kunden. Auch Spielgäste beraten wir bei Fragen zu ihrem Spielverhalten und begleiten sie bei Bedarf zu Facheinrichtungen. Unsere Leistungen kommen am Ende jedem zugute – den Unternehmern, ihrem Personal, ihren Spielgästen und dem Hilfesystem.

Welche Rolle spielen die Präventionsberater für das Konzept der GSP?

HW: Eine ganz entscheidende. Sie sind direkter Ansprechpartner und Vertrauensperson sowohl für die Spielgäste als auch die Mitarbeiter in den Spielhallen und Gastronomiebetrieben. Im Übrigen nicht nur für die Mitarbeiter im Service, sondern beispielsweise auch für die Führungskräfte. Unsere Präventionsberater kennen die Praxis und wissen, wovon sie sprechen. Auch unser Schulungsbereich profitiert davon. Er lebt davon, dass die Referenten gleichzeitig Präventionsberater sind, also die Abläufe kennen, Herausforderungen einschätzen können und wissen, wie man mit ihnen umgeht. Sie sind nah am Personal und den Gästen vor Ort – das kommt an.

Ist das auch der Versuch, Verantwortung vom Servicepersonal zu nehmen?

HW: Es ist der Versuch, sie in der Ausübung ihrer Verantwortung bestmöglich zu unterstützen. Unser Ansatz bei der GSP erkennt an, dass die Mitarbeiter vor Ort eine große Verantwortung tragen. Am Ende des Tages sind sie diejenigen, die Spielerschutzmaßnahmen umsetzen sollen. Und dabei sprechen wir von komplexen Anforderungen und sensiblen Situationen. Insofern geht es

Kunden, die die GSP beauftragen, nicht darum, Verantwortung sozusagen outzusourcen, sondern darum, ihr bestmöglich gerecht zu werden und sich dafür professionelle Unterstützung an Bord zu holen.

Wie hat sich das Angebot der GSP verändert und entwickelt?

HW: Wir entwickeln das Angebot permanent weiter. Neue Schulungsformate und -inhalte, neue Instrumente in der Gastansprache. Wir stellen uns immer die Fragen: Was kommt beim Gast an, was hilft dem Mitarbeiter vor Ort, was braucht der Kunde? Wir haben unseren Schulungsbereich insgesamt und die Leistungsbausteine zum Beispiel stärker modular aufgebaut, damit Kunden je nach individuellem Bedarf einzelne Leistungen buchen können. Und wir haben einige Module gezielt auf Personen in leitender Funktion bei Glücksspiel- und Sportwettunternehmen zugeschnitten, denn die Führungskraft ist natürlich entscheidend dafür, Spielerschutz nachhaltig in ihrem Verantwortungsbereich aufzubauen und immer weiter zu vertiefen.

Das Angebot der GSP besteht aus einzelnen Modulen. Welchen Vorteil hat das für die Unternehmen?

HW: Mit dem modularen Aufbau gewinnen sie mehr Flexibilität, einen besseren Überblick und damit eine gezieltere Weiterbildung. Die Servicemitarbeiter können sich je nach Wissensstand zu Modulen einbuchen, bekommen nach der Teilnahme ein Zertifikat ausgestellt und der Betreiber kann dokumentieren, wer welche Schulungen absolviert hat.

Was sind Ihre Ziele mit der GSP?

HW: Mit der GSP konnten wir eine wichtige Leerstelle füllen. Mit der Kompetenz unserer Präventionsberater, den didaktischen Erfahrungen und Trainingsformen, der flächendeckenden Infrastruktur und unserem Branchenverständnis sind wir prädestiniert dafür, Spielerschutz und Präventionsarbeit auch in Zukunft zu gestalten – für unsere Bestandskunden ebenso wie für Neukunden.