

Na jednej z konferencji prasowych¹, jakie organizowałam, wystąpiła kobieta² znana w środowisku 12 krokowych wspólnot samopomocowych jako Urszula-hazardzistka. W bardzo emocjonalnym wystąpieniu opowiedziała, jak interwencja ze strony pracownika firmy oferującej zakłady bukmacherskie online wpłynęła na jej decyzję o tym..., by podjąć terapię.

NIEODPOWIEDZIALNA GRA

*Maja Ruszpel
Specjalista terapii uzależnień
Fundacja Inspiratornia*

Ula grała online na zakładach bukmacherskich niemal od zawsze – uzależniła się jeszcze jako dziecko. Problem pogłębił się na studiach, kiedy po operacji, unieruchomiona na pół roku, miała nagle mnóstwo wolnego czasu. Im dłużej grała, tym bardziej się zadłużała, tym więcej osób oszukiwała – łącznie z własną matką. Jadła najtańsze jedzenie – parówki, chińskie zupki. Nie miała przyjaciół, ani życia prywatnego.

W ostatniej fazie czynnego nałogu Ula grała non stop przez większość dnia – po 8-10 godzin, przegrywając coraz większe kwoty. W pewnym momencie dostała informacje od opiekuna jej konta, która uświadomiła jej, że właściwie nic poza graniem online na zakładach bukmacherskich w swoim życiu nie robi. System bowiem wyliczył dokładnie czas i pieniądze przeznaczone na grę na przestrzeni ostatnich miesięcy. Co więcej, opiekun

przekazał jej informację, że wszystko wskazuje na to, że jest uzależniona i powinna poszukać pomocy. „To było jak wiadro zimnej wody” – mówiła Urszula.

Nie dotarł do niej ani terapeuta, nie zrobił tego lekarz ani nikt z rodziny. Zrobił to pracownik firmy oferującej obstawianie meczów. Dlaczego? Dlatego, że jego kobieta nie była w stanie oszukać. Opiekun bowiem doskonale znał historię grania Urszuli – kwoty, jakimi grała i jakie przegrywała. Wiedział, w jakie gry gra i kiedy. Był najbliżej niej w okresie, kiedy była w czynnym nałogu. To tłumaczy, czemu rola pracowników firm hazardowych jest tak ważna. Bez względu na to, jak będziemy oceniać ideę odpowiedzialnej gry.

Sztuczna inteligencja w profilaktyce uzależnienia od hazardu

W naszym kraju u części osób – zarówno samych pracowników firm hazardowych, jak i członków wspólnot samopomocowych typu Anonimowi Hazardziści czy naukowców – panuje przekonanie, że odpowiedzialna gra nie działa. Wielu widzi w tym jedynie pomysł na poprawienie wizerunku kasyn czy salonów gier, część cyniczną grę firm hazardowych, za pomocą której namawiają do kontynuacji gry, ale w sposób kontrolowany, tych, którzy już dawno powinni zaprzestać grania.

Jednak w krajach Europy Zachodniej zaangażowanie operatorów gier losowych w społeczną odpowiedzialność biznesu przyjmuje najróżniejsze formy i systematycznie się rozwija, przecząc tym samym wszelkim opiniom o jej nieskuteczności.

Do najciekawszych odkryć ostatnich lat należą aplikacje wykorzystujące sztuczną inteligencję do analizowania zachowania graczy. Przekazują one m.in. informacje zwrotne wówczas, gdy gracz zaczyna grać w coraz bardziej ryzykowne gry lub zaczyna wykazywać symptomy grania problemowego.

Takimi aplikacjami są m.in. Mentor³ oraz Playscan. O tym pierwszym 5 lat temu opowiadał jego współtwórca Mark Griffiths podczas międzynarodowej konferencji dotyczącej uzależnień behawioralnych w Warszawie. Od tamtego czasu Mentor monitoruje i pomaga graczom w Wielkiej Brytanii, Szwecji, Danii, Szwajcarii, Niemczech, Włoszech, Hiszpanii, Norwegii, Finlandii, Kanadzie i wielu innych krajach. Dzięki niemu wymienione wcześniej informacje są przekazywane graczowi zarówno wizualnie (w postaci prostych wykresów lub

tabel), jak i numerycznie. Dodatkowo system analizuje zachowania graczy. Jeśli tylko wykryje znaczące zmiany, np. ktoś zwiększa swoje stawki, wydłuża czas gry lub przełącza się na bardziej ryzykowną grę – aplikacja przekazuje graczowi informacje i pyta np. „Czy jesteś pewien, że nie grasz dłużej, niż początkowo miałeś zamiar?”.

Gracz zatem ma narzędzia do przeanalizowania swojego zachowania. Jednocześnie system nie wyklucza graczy, nie identyfikuje problemowych hazardzistów w sposób kliniczny, opiera się wyłącznie na koncepcji świadomego wyboru gracza.

W Polsce jedna z firm oferujących zakłady bukmacherskie informuje, że planuje wprowadzić na rynek Mentora⁴. W przypadku Playscana⁵ jest nieco inaczej – stworzyła go Svenska Spel, szwedzka loteria należąca do państwa. Mogą z niego korzystać wyłącznie loterie narodowe, które posiadają certyfikaty The European Lotteries i World Lottery Association. Playscan analizuje: czas spędzony na graniu, liczbę samowykluczeń, poziom stawek, czas trwania sesji. To narzędzie pozwala ocenić poziom ryzyka związanego z praktykami hazardowymi. Ryzyko to dzieli na 6 różnych poziomów, o których informuje za pomocą odpowiednich kolorów – zielonego (gracz rekreacyjny), przez różne odcienie żółtego i pomarańczowego (gracz problemowy), aż do czerwonego (uzależnienie).

A co z firmami i ich możliwościami monitorowania zachowań graczy, dzięki któremu opiekun konta Urszuli-hazardzistki mógł się do niej zwrócić z informacją zwrotną zawierającą niepokojące dane?

Oczywiście, taki odpowiednik istnieje. Do tego rodzaju aplikacji należy np. GameScanner⁶, który charakteryzuje się wysoką czułością w wykrywaniu ryzykownych zachowań czy graczy problemowych. Dzięki jego zastosowaniu firma może wiedzieć, jaki odsetek graczy wykazuje symptomy zaburzenia uprawiania hazardu, a także podejmować zindywidualizowane działania i aktywności wobec poszczególnych graczy, którzy są na etapie grania problemowego czy szkodliwego.

Dzięki informacjom, jakie przekazują wszystkie te aplikacje, powstaje możliwość informowania bezpośrednio graczy o tym, jakiego ryzyka się podejmują lub ostrzegania ich na wczesnym etapie.

Indywidualny kontakt z graczem

Jedną z najciekawszych inicjatyw polegających na bezpośrednim kontakcie z graczem i zainspirowaniu

go do sięgnięcia po wsparcie, zrealizowała firma Norsk Tipping. Firma przeszkoliła konsultantów, którzy następnie zadzwonili do klientów VIP, czyli tych, którzy w ostatnim roku przegrali najwyższe kwoty. Tematem rozmowy był stosunek tych osób do grania oraz zmotywowanie ich do używania narzędzi kontrolowanego grania.

Bezpośredni kontakt z klientami jest przyszłością odpowiedzialnej gry. W raporcie European Gaming and Betting Association⁷ (EGBA) z 2020 roku, opisującym m.in. działania firm hazardowych z zakresu przeciwdziałania uzależnieniu od hazardu, autorzy informują, że członkowie stowarzyszenia w ramach prowadzenia działań promujących odpowiedzialną grę:

- wysłali 2,8 mln spersonalizowanych komunikatów na temat indywidualnych zachowań graczy związanych z hazardem – i jest to wzrost o 133% w porównaniu z 1,2 mln wysłanych informacji w 2019 roku (wśród komunikatów znalazły się m.in. wiadomości e-mailowe, rozmowy telefoniczne/SMS-y, czaty lub interakcje w wyskakujących okienkach w czasie gry poświęcone odpowiedzialnemu graniu),
- wysłali 14,2 mln informacji ogólnych w celu promowania bezpieczniejszego hazardu. Były to e-maile, SMS-y lub inne komunikaty poświęcone odpowiedzialnej grze przekazywane klientom, niezależnie od ich indywidualnych zachowań związanych z hazardem.

W roku 2021 te liczby wzrosły i dodano nowe wskaźniki:

- do klientów wysłano 15,5 mln wiadomości ogólnych w celu promowania bezpieczniejszego hazardu – wzrost o 9% rocznie,
- liczba klientów korzystających z co najmniej jednego bezpiecznego narzędzia hazardowego, obowiązkowo lub dobrowolnie, wzrosła do 14,9 mln, czyli o 50%⁸.

Jeszcze innym narzędziem jest Gamalyze⁹. Jest to rodzaj pomysłowego testu, polegającego na udziale w... grze hazardowej. Nie jest to więc, jak zazwyczaj bywa, test tradycyjnie skonstruowany z pytań i odpowiedzi, które gracz może wybrać. Wszystkie pytania są niejako ukryte w grze i przekształcone w mechanizmy znane z gier. To, co podlega analizie, to określone decyzje, jakie podejmuje gracz. System bada jego zachowania, impulsy, jakie nim kierują, schematy myślowe. Dzięki temu uzyskuje się o wiele bardziej obiektywny wynik, ponieważ Gamalyze odzwierciedla działania i decyzje podczas gry, a nie refleksje na temat własnego zachowania.

Wayne Rooney walczy z uzależnieniem od hazardu

Inną metodą, tym razem z obszaru profilaktyki uniwersalnej, są kampanie społeczne poświęcone odpowiedzialnemu graniu. Tego rodzaju kampanie są realizowane m.in. przez gigantów hazardowych, takich jak największa na świecie firma oferująca zakłady bukmacherskie William Hill czy Casumo – globalne kasyno online. Ale realizują je też inni. Do najciekawszych kreacji należy choćby ta przygotowana przez 32Red. Firma zaprosiła do swojej kampanii słynnego piłkarza Wayne'a Rooneya¹⁰, o którym opinia publiczna wiedziała, że w przeszłości miał problem z uzależnieniem i od alkoholu, i od hazardu. Rooney jest twarzą kampanii o nazwie *Know Your Limits*. Poza 60-sekundowym spotem, w którym wraz z dwoma innymi sportowcami w prosty sposób przekazuje, na czym polega granie kontrolowane i o czym osoby angażujące się w hazard powinny pamiętać, występuje również w wywiadach i reportażach, będących częścią tej kampanii. Rooney opowiada swoją historię i dzięki temu jest wiarygodny¹¹.

Strona internetowa oferująca szereg gier hazardowych – 888, stworzyła wiele odsłon¹² dotyczących tego samego przekazu, a który streścić można jednym hasłem – „zachowaj umiar”. W kampanii nie ma właściwie żadnych słów, nie ma ludzi. Jest jedynie obraz. I tak – przykładowo – oglądamy metaforę tego hasła, patrząc na filiżankę z kawą. I widzimy rękę, która nabiera łyżeczką cukier z cukiernicy i słodzi kawę. Następnie dosypuje do filiżanki kawy kolejną łyżeczkę cukru. Po chwili ta sama ręka dodaje... dwie, trzy, a z czasem cztery i więcej, aż w końcu wysypuje zawartość całej cukiernicy.

W innym spocie tej samej firmy obserwujemy, co dzieje się z kwiatem¹³, o który ktoś przesadnie i nadmiarowo dba – początkowo, podlewany w zdrowych proporcjach, kwitnie i ma się dobrze. Z czasem jednak, gdy ta sama ręka co w przypadku spotu z kawą – systematycznie go przelewa, zaczyna gnić i w rezultacie usycha.

Kampanie społeczne mieszczą się w szerokim obszarze działań, które można nazwać edukacją społeczną czy działaniami z zakresu profilaktyki uniwersalnej. W tym obszarze znajduje się także informowanie graczy o tym, które z gier są bardziej lub mniej uzależniające. I tu z pomocą przychodzi technologia – są bowiem aplikacje, badające potencjał uzależniającego gier. Jest nią istniejący od lat ASTERIG¹⁴, który mierzy możliwe wymiary potencjalnego ryzyka produktów hazardowych. Jest nią także Gamgard¹⁵, który został opracowany już wiele lat temu, bo w 2006 roku. Każda

z tych aplikacji została stworzona przez zespół ekspertów i badaczy gier z całego świata.

Polska na szarym końcu

Jak to wygląda w Polsce? Niestety, większość wymienionych działań nie jest u nas realizowana. Dodatkowo: co do poziomu wdrażania odpowiedzialnej gry, choćby na podstawowym poziomie – wszystko, co jest robione w naszym kraju, jest niespójne i niekonsekwentne.

Czemu? Żeby to zrozumieć należy odwołać się do zapisów ustawy hazardowej. To ona bowiem opisuje, w jakim stopniu i w jakiej formie operatorzy gier losowych powinni starać się (bądź nie) przeciwdziałać uzależnieniu od hazardu u swoich klientów. I tak według ustawy, kasyna stacjonarne nie są zobowiązane do wdrażania odpowiedzialnej gry. Firmy oferujące zakłady bukmacherskie w punktach stacjonarnych – także nie są. Podobnie kioski, w których sprzedaje się zdrapki, kupony Lotto czy inne gry liczbowe Totalizatora Sportowego. A zatem w 50 kasynach, w 1581 legalnych punktach naziemnych oferujących zakłady bukmacherskie oraz 46 tys. kiosków w całej Polsce nie ma słowa o odpowiedzialnej grze – o ile operator sam nie podejmie takiej decyzji, że chce to robić. A w większości – nie podejmuje. Wyjątkiem jest Casinos Poland, które systematycznie szkoli swoich pracowników w obszarze interweniowania wobec graczy problemowych i uzależnionych; wydrukowało także dyskretne wizytówki z telefonem zaufania 801 889 880 i rozłożyło je w toaletach, tak by goście mogli je wziąć nie narażając się na krępujące spojrzenia. Ponadto na ekranach rozmieszczonych w kasynie pojawiają się konkretne hasła dotyczące zasad odpowiedzialnego grania, choćby: *nie pożyczaj pieniędzy na grę, nie traktuj hazardu jako sposobu na zarobek, nie graj, będąc pod wpływem alkoholu* itp.

Wszystkie te działania podejmowane są przez Zarząd i Dział Społecznej Odpowiedzialności Biznesu wspomnianego kasyna z ich własnej inicjatywy.

Gdzie zatem ustawa hazardowa reguluje zasady odpowiedzialnej gry i narzuca je operatorom oraz nie pozwala im na dowolność? W dwóch miejscach, w których można obstawiać gry: w internecie (w Polsce legalnie działa jedna strona, na której można grać w gry kasynowe oraz 20 stron z możliwością obstawiania meczów sportowych) i w salonach z automatami.

Co to w praktyce oznacza? Że na 25 legalnych¹⁶ stronach internetowych, na których można grać oraz w ponad 1000¹⁷ punktach z automatami, można znaleźć regulamin

odpowiedzialnej gry. W dobie skrótu informacyjnego i przekazywania społeczeństwu treści za pomocą obrazu, warto zaznaczyć, że regulamin ten niestety nie jest prostą i krótką lekturą – jest bowiem długi oraz pisany prawniczym językiem.

Co jednak ważne, gwarantuje graczom, że mogą i mają prawo do skorzystania z narzędzi do kontrolowania grania. Te narzędzia mają im pomóc grać odpowiedzialnie, tak by pojawiający się problem z hazardem nie pogłębił się i nie stał się uzależnieniem. Do narzędzi kontrolowanego grania należą:

- Możliwość zaplanowania oraz systemowego ustawienia limitu środków, za które chce się grać w perspektywie dziennej czy miesięcznej. Po przekroczeniu ustalonej przez samego siebie kwoty, system automatycznie blokuje możliwość kontynuacji grania. Co ważne, choć jest możliwość zmiany wysokości limitu, to nigdy nie dzieje się to od razu. Gracz musi poczekać minimum 24 godziny, by móc zwiększyć stawki. A zatem system i regulamin odpowiedzialnej gry wymusza na graczku przerwę w grze.
- Ustawienie limitu czasu, przez który planuje się grać – zarówno dobowo, jak i miesięcznie. Tu, jeśli mówimy o kontrolowaniu, sytuacja wygląda identycznie – jeśli gracz ustawi sobie, że maksymalny czas gry dziennie to 2 godziny, to po jego przekroczeniu, system zawiesi grę.
- Poza możliwością limitowania istnieje jeszcze tzw. przerwa w grze. Czym ona jest? Gracz może zgłosić do obsługi chęć zawieszenia uczestnictwa w graniu na wybrany przez siebie okres – np. jednego tygodnia czy trzech miesięcy.
- I ostatnie narzędzie – samowykluczenie z gry. Na prośbę gracza operator gier losowych likwiduje jego konto bez możliwości otworzenia go na nowo i wznowienia gry.

Czy gracze w Polsce korzystają z tych narzędzi? Nie wiemy, ponieważ nikt tego nie bada. Można się domyślać, że jeśli robią to hazardziści, to niestety dzieje się to bardzo rzadko. Z prostego powodu – nikt w Polsce nie stara się im wytłumaczyć, czemu te narzędzia miałyby służyć i jak ich używać. Od 6 lat próbuję namówić firmy hazardowe do realizacji takiej kampanii, używając argumentów dotyczących licznych korzyści, jakie mogliby z tego mieć – niestety bezskutecznie. Część firm tłumaczy się brakiem środków, część zapisami prawnymi, które ponoć miałyby uniemożliwiać realizację takiej kampanii. To drugie na pewno – z uwagi na ustawowy zakaz reklamy gier hazardowych – wymusza na przyszłym realizatorze bardzo

ważne zaprojektowanie takiej kampanii, by firma nie naraziła się na zarzut reklamowania swoich usług. Kończąc wątek wdrażania odpowiedzialnej gry w Polsce, należy podkreślić, że bezwzględnie w naszym kraju, zgodnie z art. 27 ustawy o grach hazardowych – wstęp do ośrodków gier oraz do punktów przyjmowania zakładów wzajemnych jest dozwolony dla osób, które ukończyły 18 lat. Zaś w grach hazardowych, z wyjątkiem loterii fantowych oraz loterii promocyjnych, mogą uczestniczyć wyłącznie osoby pełnoletnie. Podkreślam to, ponieważ jeszcze 13 lat temu nie było to takie oczywiste.

Kolejną kwestią, o której nie można zapominać, jest ta, że Ministerstwo Zdrowia przez ostatnie 10 lat, w ramach NPZ, niemal w całości sfinansowało szkolenia dla firm hazardowych z zakresu odpowiedzialnej gry. Przeszkolono ponad 1000 osób reprezentujących 20 firm hazardowych¹⁸. To 95% rynku legalnego w Polsce. I za tę możliwość należy się wielki ukłon w stronę kierownictwa Funduszu Rozwiązywania Problemów Hazardowych, które zaufało Fundacji Inspiratornia i pozwoliło ten proces przez ostatnie lata przeprowadzić.

Kolejny ukłon należy się za to, że na międzynarodowych konferencjach poświęconych uzależnieniom behawioralnym, organizowanych przez Fundację Res Humanae Polska, gościli najważniejsze osoby zajmujące się problematyką odpowiedzialnej gry na świecie – wspomniany Mark Griffiths i Pieter Remmers¹⁹. Obaj stworzyli podwaliny wszystkiego, co wiemy o odpowiedzialnej grze. Griffiths zrealizował dziesiątki badań naukowych na temat skuteczności tradycyjnych narzędzi odpowiedzialnej gry, także aplikacji do monitorowania zachowań graczy²⁰. Remmers jest członkiem Komitetu Wykonawczego Europejskiego Stowarzyszenia Badań nad Hazardem (EASG). A w 2003 roku stworzył G4 (Global Gambling Guidance Group), która zajmuje się Międzynarodowym Systemem Akredytacji w zakresie odpowiedzialnej gry dla branży gier hazardowych, zakładów wzajemnych i loterii, zarówno stacjonarnych, jak i internetowych. Obaj dzielili się z polskimi odbiorcami swoim doświadczeniem.

Przyszłość odpowiedzialnej gry w Polsce

Zatem wiedza w Polsce jest – a firmy są do jej praktycznego wdrażania przygotowane. Kierunek, który został obrany przez państwo, jest także słuszny, jednak brak mu spójności, konsekwencji oraz kilku praktycznych elementów:

- Imiennej karty gracza – czyli narzędzia, za pomocą którego gracz miałby możliwość korzystania z gier. Wówczas limity, które by sobie określał, byłyby indywidualne i obowiązywałyby we wszystkich miejscach, w których by grał – czyli w kasynach, punktach z zakładami bukmacherskimi czy salonach z automatami oraz kolekturami, a nie jedynie – jak jest obecnie – wyłącznie w salonach.
- Aplikacji, która monitoruje zachowania gracza i przekazuje mu informacje zwrotne – w tym ostrzegawcze czy motywacyjne związane np. z faktem, że gra zbyt ryzykownie.
- Kampanii społecznej informującej, jak grać odpowiedzialnie – bez informacji o tym, po co takie narzędzia są tworzone i jak ich używać, nie będzie możliwości, by gracze z nich korzystali.

I najważniejsze – przeprowadzenia badań, które przeanalizują, które z narzędzi i na jakich zasadach działają i są w Polsce skuteczne. Wtedy dopiero będziemy mogli ocenić, co w naszym kraju się sprawdza, a co nie, i ewentualnie to zmieniać.

Przypisy

- ¹ Konferencja poświęcona promocji wyników badań dr B. Lelonek-Kulety pt. „Znacząca wygrana”, która odbyła się 7 kwietnia 2022 roku.
- ² <https://e-play.pl/znacząca-wygrana-w-grach-hazardowych-konferencja-prasowa/>
- ³ <https://www.neccton.com/index.html#services>
- ⁴ <https://www.sts.pl/blog/odpowiedzialna-gra-sts-neccton/>
- ⁵ <https://www.fdj.fr/informations/playscan>
- ⁶ <https://mindway.ai/products/gamescanner/>
- ⁷ Stowarzyszenie branżowe z siedzibą w Brukseli, reprezentujące wiodących operatorów gier i zakładów online w UE. Są nimi: William Hill, Bet365, Kindered, Betsson, CVG – firmy członkowskie EGBA mają ponad 16,5 mln klientów w Europie; <https://www.egba.eu/>
- ⁸ <https://www.egba.eu/news-post/personalised-safer-gambling-communication-sees-massive-growth-in-2021-new-egba-report/>
- ⁹ <https://mindway.ai/products/gamalyze/>
- ¹⁰ <https://www.youtube.com/watch?v=PVFc56sIBEs>
- ¹¹ https://futbol.pl/news/550002_Wayne_Rooney_Hazard_Nie_bylo_dla_mnie_zadnych_limitow_wciagnelo_mnie
- ¹² <https://www.youtube.com/watch?v=cbg5v2BBqqM>
- ¹³ <https://www.youtube.com/watch?v=jdA3dR60DjM>
- ¹⁴ <http://asterig.org/index.php/en/>
- ¹⁵ <https://www.gamgard.com/>
- ¹⁶ <https://www.podatki.gov.pl/pozostale-podatki/gry-hazardowe/zaklady-wzajemne-i-gry-hazardowe-przez-internet/>
- ¹⁷ <https://www.pap.pl/mediaroom/1185648%2Ctotalizator-sportowy-rozwija-siec-salonow-gier-na-automatach-otworzono-1000-punkt>
- ¹⁸ Szkolenia realizowała Fundacja Inspiratornia.
- ¹⁹ <https://spectrumgaming.com/team/pieter-remmers/>
- ²⁰ https://www.academia.edu/35383498/Griffiths_M_D_2017_Evaluating_responsible_gambling_tools_using_behavioural_tracking_data_Casino_and_Gaming_International_31_41_45