

ΔΕΠ/Υ

Ευαισθητοποίηση σε περιβάλλον Καζίνο



Σκοπός Εκπαίδευσης

Αυτή η εκπαίδευση έχει ως στόχο να βοηθήσει το προσωπικό του καζίνο να αναγνωρίζει και να κατανοεί τη ΔΕΠ/Υ, ώστε να μπορεί να αλληλεπιδρά με τους επισκέπτες με ΔΕΠ/Υ με υποστηρικτικό και κατάλληλο τρόπο. Η Διαταραχή Ελλειμματικής Προσοχής και Υπερκινητικότητας (ΔΕΠ/Υ) μπορεί να συνοδεύει ένα άτομο μέχρι και την ενήλικη ζωή του. Μέσα από την κατανόηση της ΔΕΠ/Υ, το προσωπικό μπορεί να προσφέρει ποιοτικότερες υπηρεσίες, να ενισχύσει την ασφάλεια των επισκεπτών και να ανταποκριθεί με ευαισθησία σε συμπεριφορές που ενδέχεται να οφείλονται σε απροσεξία ή παρορμητικότητα. Για παράδειγμα, όταν αναγνωρίζεται ότι συγκεκριμένες παρορμητικές αντιδράσεις ή περιστατικά απροσεξίας αποτελούν εκφάνσεις της ΔΕΠ/Υ, το προσωπικό μπορεί να τα διαχειρίζεται με ψυχραιμία και σεβασμό, διατηρώντας μια επαγγελματική στάση.

Ταυτόχρονα, είναι σημαντικό να επισημανθεί ότι τα άτομα με ΔΕΠ/Υ αποτελούν μια ευάλωτη ομάδα, λόγω του αυξημένου κινδύνου ανάπτυξης προβληματικής ενασχόλησης με τα τυχερά παιχνίδια. Η παρορμητικότητα, οι δυσκολίες στην αυτορρύθμιση και η έντονη αναζήτηση άμεσης ανταμοιβής, καθιστούν τα άτομα αυτά πιο επιρρεπή σε συμπεριφορές που σχετίζονται με την προβληματική ενασχόληση με τα τυχερά παιχνίδια. Επιπλέον, τα προβλήματα συγκέντρωσης και προσοχής που συνοδεύουν τη ΔΕΠ/Υ ενδέχεται να επηρεάσουν την ικανότητα των ατόμων να παρακολουθούν τον χρόνο ή τα χρήματα που ξοδεύουν κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού. Για τον λόγο αυτό, είναι κρίσιμο το προσωπικό του καζίνο να έχει τη γνώση και την κατάλληλη εκπαίδευση, όχι μόνο για να διαχειρίζεται με σεβασμό και κατανόηση τους επισκέπτες με ΔΕΠ/Υ, αλλά και για να αναγνωρίζει τον ρόλο του στην προστασία αυτών των παικτών από πιθανή προβληματική ενασχόληση. Η ενσωμάτωση της ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης για τη ΔΕΠ/Υ στις πρακτικές Υπεύθυνου Παιχνιδιού συμβάλλει στη δημιουργία ενός ασφαλέστερου περιβάλλοντος, διευκολύνει την έγκαιρη αναγνώριση ανησυχητικών συμπεριφορών και προωθεί την ψυχαγωγία με υγιή και βιώσιμο τρόπο, αποτρέποντας την ανάπτυξη επιβλαβών συνηθειών που σχετίζονται με τον τζόγο.

Τι είναι η ΔΕΠ/Υ

Η Διαταραχή Ελλειμματικής Προσοχής με/χωρίς Υπερκινητικότητα (ΔΕΠ/Υ) είναι μια νευροαναπτυξιακή διαταραχή που ξεκινά από την παιδική ηλικία και συχνά επιμένει και στην ενήλικη ζωή. Χαρακτηρίζεται από επίμονα μοτίβα απροσεξίας, υπερκινητικότητας και παρορμητικότητας τα οποία μπορεί να επηρεάζουν σημαντικά τη λειτουργικότητα του ατόμου στην καθημερινότητά του. Τα άτομα με ΔΕΠ/Υ αντιμετωπίζουν δυσκολίες στη συγκέντρωση και ολοκλήρωση εργασιών, παρουσιάζουν ανησυχία και συχνά ενεργούν ή μιλούν χωρίς σκέψη ή χωρίς να περιμένουν τη σειρά τους, χαρακτηριστικά που σχετίζονται με δυσκολίες στην εκτελεστική λειτουργία. Για παράδειγμα, μπορεί να ξεκινούν μια δραστηριότητα με ευκολία, αλλά σύντομα να αποσπάται η προσοχή τους, να δυσκολεύονται να παραμείνουν σε αυτή μέχρι την ολοκλήρωσή της ή μπορεί να ενεργούν ή να μιλούν χωρίς να περιμένουν τη σειρά τους. Αυτές οι συμπεριφορές εμφανίζονται σε ποικίλα περιβάλλοντα, όπως η εργασία, το σπίτι ή οι κοινωνικοί χώροι και ενδέχεται να έχουν αρνητικό αντίκτυπο στην καθημερινή ζωή και λειτουργία του ατόμου.

Αιτίες

Η ΔΕΠ/Υ προκύπτει από έναν πολύπλοκο συνδυασμό γενετικών και περιβαλλοντικών παραγόντων. Πρόκειται για μια ισχυρά κληρονομική διαταραχή, καθώς εμφανίζεται συχνά σε περισσότερα από ένα μέλη της ίδιας οικογένειας. Επιστημονικές έρευνες έχουν καταδείξει διαφορές τόσο στη δομή και ανάπτυξη του εγκεφάλου, όσο και στη χημεία του εγκεφάλου των ατόμων με ΔΕΠ/Υ (π.χ. δυσλειτουργίες σε νευροδιαβιβαστές όπως η ντοπαμίνη και η νορεπινεφρίνη). Παράλληλα, περιβαλλοντικοί παράγοντες ενδέχεται να αυξήσουν τον κίνδυνο εμφάνισης της διαταραχής, όπως η προγεννητική έκθεση στον καπνό/αλκοόλ, η έκθεση σε μόλυβδο, η προωρότητα και το χαμηλό βάρος γέννησης. Δεν έχει εντοπιστεί μία μοναδική αιτία για τη ΔΕΠ/Υ. Αντιθέτως, η διαταραχή θεωρείται αποτέλεσμα νευροαναπτυξιακής απόκλισης, η οποία προκύπτει από τη σύνθετη αλληλεπίδραση γενετικών παραγόντων και εμπειριών ζωής.

Συμπτώματα ανά τύπο

Τα συμπτώματα της ΔΕΠ/Υ κατηγοριοποιούνται σε 3 βασικούς τύπους. Είναι σημαντικό το προσωπικό να είναι σε θέση να αναγνωρίζει τα βασικά χαρακτηριστικά κάθε τύπου:

Τύπος ΔΕΠ/Υ	Χαρακτηριστικές συμπεριφορές / συμπτώματα
Απρόσεκτος Τύπος	■ Δυσκολία στη συγκέντρωση και στη διατήρηση της προσοχής σε εργασίες ■ Εύκολη διάσπαση ■ Συχνά ξεχνάει πράγματα ή κάνει απρόσεκτα λάθη ■ Προβλήματα στην οργάνωση ■ Τείνει να ονειροπολεί ή να χάνει αντικείμενα
Υπερκινητικός-Παρορμητικός Τύπος	■ Έντονη ανησυχία (π.χ. νευρικές κινήσεις, συνεχές περπάτημα) ■ Δυσκολία να παραμείνει καθιστός ■ Υπερβολική ομιλία ■ Διακόπτει συζητήσεις ή ενέργειες άλλων ■ Παρορμητικές ενέργειες, όπως συμμετοχή σε παιχνίδι χωρίς να περιμένει
Συνδυασμένος Τύπος	■ Συνδυάζει χαρακτηριστικά τόσο της απροσεξίας όσο και της υπερκινητικότητας/παρορμητικότητας ■ Είναι ο πιο συχνός τύπος, με το άτομο να εμφανίζει και δυσκολίες συγκέντρωσης και έντονη παρορμητικότητα

Κάθε τύπος ΔΕΠ/Υ συνήθως περιλαμβάνει τουλάχιστον 5 με 6 χαρακτηριστικά συμπτώματα, ειδικά στην περίπτωση των ενηλίκων. Ο παραπάνω πίνακας παρουσιάζει ενδεικτικά παραδείγματα των πιο τυπικών συμπεριφορών για κάθε τύπο, με σκοπό τη βασική κατανόηση και αναγνώρισή τους από το προσωπικό.

Επίπεδα σοβαρότητας

Η ΔΕΠ/Υ εκδηλώνεται με διαφορετική ένταση από άτομο σε άτομο. Το ιατρικό μοντέλο ταξινομεί τη ΔΕΠ/Υ σε τρία επίπεδα σοβαρότητας – **ήπια**, **μέτρια** και **σοβαρή** – ανάλογα με τον αριθμό και τη βαρύτητα των συμπτωμάτων, καθώς και την επίδρασή τους στη λειτουργικότητα του ατόμου:

Σοβαρότητα	Περιγραφή
Ήπια	Πληρούνται τα διαγνωστικά κριτήρια, αλλά τα επιπλέον συμπτώματα είναι περιορισμένα. Η επίδραση στην καθημερινή ζωή είναι μικρή και το άτομο λειτουργεί σχεδόν ανεξάρτητα, με ελάχιστη υποστήριξη.
Μέτρια	Τα συμπτώματα είναι πιο έντονα και επηρεάζουν εμφανώς τη λειτουργία του ατόμου σε πολλαπλούς τομείς, όπως η εργασία, το σπίτι ή οι διαπροσωπικές σχέσεις. Απαιτείται κάποιος βαθμός υποστήριξης ή προσαρμογής.
Σοβαρή	Τα συμπτώματα είναι πολλά και ξεπερνούν κατά πολύ το διαγνωστικό όριο. Η λειτουργικότητα του ατόμου επηρεάζεται σοβαρά – για παράδειγμα, μπορεί να δυσκολεύεται να διατηρήσει μια εργασία ή σταθερές σχέσεις. Απαιτείται ουσιαστική υποστήριξη.

Παραδείγματα στην πράξη:

- Ένα άτομο με σοβαρή μορφή ΔΕΠ/Υ μπορεί να αντιμετωπίζει έντονες δυσκολίες στην τήρηση κανόνων ή στην ολοκλήρωση καθηκόντων ή εργασιών με συνέπεια.
- Αντίθετα, κάποιος με ήπια μορφή ΔΕΠ/Υ ενδέχεται να τα καταφέρνει στην καθημερινότητα με ελάχιστες προσαρμογές ή υποστήριξη.

Συννοσηρότητα

Η ΔΕΠ/Υ συχνά συνυπάρχει με άλλες ψυχικές ή μαθησιακές διαταραχές. Οι κοινές συννοσηρότητες περιλαμβάνουν:

- **Αγχώδεις διαταραχές** (π.χ. γενικευμένη αγχώδης διαταραχή, κοινωνικό άγχος).
- **Καταθλιπτικές διαταραχές ή διαταραχές της διάθεσης** (συμπτώματα όπως θλίψη, απογοήτευση και έλλειψη ενδιαφέροντος εμφανίζονται συχνά σε συνδυασμό με τη ΔΕΠ/Υ).
- **Μαθησιακές δυσκολίες** (π.χ. δυσλεξία ή δυσαριθμησία, που επηρεάζουν την απόδοση στο σχολείο ή στην εργασία).
- **Διαταραχές συμπεριφοράς** (σε ενήλικες μπορεί να εμφανιστούν μορφές όπως η Εναντιωματική Προκλητική Διαταραχή ή Διαταραχή Διαγωγής).
- **Διαταραχές χρήσης ουσιών** (οι ενήλικες με ΔΕΠ/Υ διατρέχουν αυξημένο κίνδυνο στην κατάχρηση αλκοόλ, ναρκωτικών ουσιών και εμπλοκή σε επικίνδυνες συμπεριφορές).
- **Διαταραχή τζόγου** (η αυξημένη παρορμητικότητα μπορεί να συμβάλει στην ανάπτυξη παθολογικής ενασχόλησης με τα τυχερά παιχνίδια).

Στην πραγματικότητα, μελέτες δείχνουν ότι πολλοί άνθρωποι με ΔΕΠ/Υ έχουν τουλάχιστον μία επιπλέον διαταραχή. Αυτές οι συννοσηρότητες συχνά επικαλύπτονται με τα βασικά συμπτώματα της ΔΕΠ/Υ ή τα επισκιάζουν, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε εσφαλμένη ή καθυστερημένη διάγνωση. Για παράδειγμα, το άγχος ή η κατάθλιψη μπορεί να παρουσιαστούν ως δυσκολία συγκέντρωσης ή μειωμένο ενδιαφέρον, που συγχέονται εύκολα με τη ΔΕΠ/Υ.

Αξιολόγηση και Θεραπευτική Αντιμετώπιση της ΔΕΠ/Υ

Διάγνωση:

Δεν υπάρχει μια συγκεκριμένη ιατρική εξέταση για τη διάγνωση της ΔΕΠ/Υ. Η αξιολόγηση στηρίζεται σε κλινική εκτίμηση των συμπτωμάτων βάσει των κριτηρίων DSM-5. Οι ιατροί ή οι επαγγελματίες ψυχικής υγείας συλλέγουν το ιστορικό συμπτωμάτων που εκδηλώνεται σε πολλαπλούς τομείς της ζωής (εργασία, οικογένεια, σχολείο). Χρησιμοποιούν συνεντεύξεις, ερωτηματολόγια και λίστες ελέγχου συμπεριφοράς, συλλέγοντας συχνά πληροφορίες από την οικογένεια, τους εκπαιδευτικούς, τους εργοδότες ή τους συναδέλφους. Ο ιατρός εξετάζει και αποκλείει άλλες πιθανές αιτίες των συμπτωμάτων (π.χ. διαταραχές ύπνου, άγχος). Τα βασικά διαγνωστικά σημεία περιλαμβάνουν συμπτώματα που προϋπάρχουν από την παιδική ηλικία, τουλάχιστον 5 ή περισσότερα συμπτώματα απροσεξίας ή/και υπερκινητικότητας - παρορμητικότητας στους ενήλικες, καθώς και συμπτώματα που προκαλούν σημαντική δυσκολία στη λειτουργία και στην καθημερινότητα του ατόμου.

Θεραπεία:

Η ΔΕΠ/Υ δεν μπορεί να «θεραπευτεί», αλλά μπορεί να αντιμετωπιστεί. Η πιο κοινή αποτελεσματική προσέγγιση συνήθως στηρίζεται στο συνδυασμό της φαρμακευτικής αγωγής και των ψυχοκοινωνικών παρεμβάσεων. Η φαρμακευτική αγωγή περιλαμβάνει διεγερτικά φάρμακα (π.χ. μεθυλφαινιδάτη, αμφεταμίνες) ή μη διεγερτικά, τα οποία βοηθούν στη βελτίωση της προσοχής και στη μείωση της παρορμητικότητας. Οι συμπεριφορικές παρεμβάσεις όπως η **γνωσιακή-συμπεριφορική θεραπεία** (για τη διαχείριση σκέψεων και συμπεριφοράς), η **εκπαίδευση οργανωτικών και εκτελεστικών δεξιοτήτων** (διαχείριση χρόνου, θέσπιση ρουτίνας), η **καθοδήγηση (coaching)** (για επίλυση προβλημάτων σε πραγματικό χρόνο), η **συμβουλευτική υποστήριξη** (ειδικά για ενήλικες που δυσκολεύονται στην καθημερινή διαχείριση και λειτουργία) βοηθούν στην αποτελεσματική αντιμετώπιση της ΔΕΠ/Υ. Άλλες υποστηρικτικές παρεμβάσεις στους ενήλικες που μπορούν να ενισχύσουν την αντιμετώπιση της ΔΕΠ/Υ είναι οι ομάδες υποστήριξης και οι αλλαγές στον τρόπο ζωής.

Στατιστικά δεδομένα για τη ΔΕΠ/Υ

Παγκόσμια επιδημιολογία:

Η ΔΕΠ/Υ επηρεάζει περίπου το **6-8%** των παιδιών και των εφήβων παγκοσμίως. Είναι πιο συχνή στα αγόρια σε σχέση με τα κορίτσια.

Με εκτιμώμενη αναλογία περίπου:

	10%		5%
	των αγοριών		κοριτσιών

Ενήλικες παγκοσμίως:

Σύμφωνα με μια μετα-ανάλυση του 2020, περίπου το **2.6%** των ενηλίκων παγκοσμίως παρουσιάζουν επίμονη μορφή ΔΕΠ/Υ (με συμπτώματα που ξεκίνησαν στην παιδική ηλικία και συνεχίζουν στην ενήλικη ζωή), ενώ περίπου το **6.8%** έχουν τρέχοντα συμπτώματα ΔΕΠ/Υ. Η εκδήλωση των συμπτωμάτων διαφέρει ανάλογα με την ηλικία και το φύλο. Ειδικότερα στους ενήλικες οι διαφορές μεταξύ των φύλων είναι αξιοσημείωτες.

Ηλικιακές τάσεις:

Η ΔΕΠ/Υ είναι πιο συχνή σε νεότερους ενήλικες. Για παράδειγμα, περίπου το **5.0%** των ατόμων ηλικίας 18-24 ετών πληρούν τα διαγνωστικά κριτήρια της ΔΕΠ/Υ και περίπου **9.0%** αναφέρουν συμπτώματα της ΔΕΠ/Υ. Τα ποσοστά μειώνονται σταθερά με την ηλικία (με λιγότερο από το **1%** των ατόμων άνω των 60 ετών να εμφανίζουν ενεργά συμπτώματα).

Αυτά τα στατιστικά στοιχεία υπογραμμίζουν τη σημασία της ευαισθητοποίησης του προσωπικού καθώς ένας σημαντικός αριθμός πελατών καζίνο, ιδιαίτερα οι νεαροί ενήλικες, μπορεί να παρουσιάζει χαρακτηριστικά ΔΕΠ/Υ.

Συσχέτιση ΔΕΠ/Υ και ενασχόλησης με τα τυχερά παιχνίδια καζίνο

Τα χαρακτηριστικά της ΔΕΠ/Υ μπορούν να επηρεάσουν άμεσα τη συμπεριφορά των παικτών μέσα στο περιβάλλον ενός καζίνο. Τα άτομα με ΔΕΠ/Υ συχνά εμφανίζουν **παρορμητικότητα** και έντονη **αισθητηριακή αναζήτηση**, κάτι που τα καθιστά ιδιαίτερα ευάλωτα στους μηχανισμούς προσέλκυσης που χρησιμοποιούνται στα τυχερά παιχνίδια (έντονος φωτισμός, δυνατοί θόρυβοι, γρήγορα παιχνίδια, συνεχής δραστηριότητα και άμεσες ανταμοιβές). Οι πελάτες με ΔΕΠ/Υ μπορεί να βρίσκουν τον γρήγορο ρυθμό των παιχνιδιών και την υψηλή διέγερση στο περιβάλλον ενός καζίνο ιδιαίτερα συναρπαστικά, καθιστώντας τους πιο επιρρεπείς αφού αυτό μπορεί να αυξήσει την πιθανότητα **παρορμητικών αποφάσεων, υπερβολικού στοιχηματισμού και παρατεταμένης παραμονής στο παιχνίδι**. Η κατανόηση αυτής της σύνδεσης βοηθά το προσωπικό να αναγνωρίσει ότι η ανάληψη κινδύνων ή η παρορμητική ενασχόληση με τα τυχερά παιχνίδια καζίνο μπορεί να προέρχεται από χαρακτηριστικά της ΔΕΠ/Υ και όχι απλώς από απροσεξία. Μελέτες δείχνουν ότι τα άτομα με ΔΕΠ/Υ διατρέχουν μεγαλύτερο κίνδυνο να αναπτύξουν συμπεριφορικούς εθισμούς, συμπεριλαμβανομένης της διαταραχής τζόγου. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα για εκείνους που δεν έχουν διαγνωστεί ή που τα συμπτώματά τους δεν έχουν αντιμετωπιστεί.

Σημαντική Διευκρίνιση:

Παρόλο που τα χαρακτηριστικά της ΔΕΠ/Υ μπορούν να αυξήσουν την ευαλωτότητα ενός ατόμου σε περιβάλλον καζίνο, η ύπαρξη της ΔΕΠ/Υ δεν σημαίνει ότι το άτομο έχει ή θα αναπτύξει απαραίτητα διαταραχή τζόγου. Η ΔΕΠ/Υ και ο παθολογικός τζόγος είναι ξεχωριστές διαταραχές και η παρουσία της ΔΕΠ/Υ δεν πρέπει να θεωρείται ταυτόσημη με την προβληματική παικτική συμπεριφορά. Για τον λόγο αυτό, το προσωπικό του καζίνο δεν αναμένεται ούτε να διαγνώσει ούτε να επισημάνει επισκέπτες που ενδέχεται να εμφανίζουν σημάδια της ΔΕΠ/Υ ή άλλης διαταραχής. Ο ρόλος του προσωπικού είναι να παραμένει παρατηρητικό, να ενεργεί

με διακριτικότητα και να προσφέρει υποστηρικτικά μέτρα συμβατά με τις αρχές του Υπεύθυνου Παιχνιδιού, σεβόμενο πάντα την αξιοπρέπεια και την ιδιωτικότητα κάθε επισκέπτη.

Συμπεριφορές που σχετίζονται με τη ΔΕΠ/Υ στα καζίνο

Το προσωπικό ενδέχεται να παρατηρήσει τις ακόλουθες συμπεριφορές που θα μπορούσαν να συνδέονται με χαρακτηριστικά ΔΕΠ/Υ (βλ. συμπτώματα παραπάνω). Στο περιβάλλον του καζίνο, τέτοιες συμπεριφορές ενδέχεται να εκδηλώνονται ως εξής:



Παρορμητικός στοιχηματισμός ή λήψη αποφάσεων: Τοποθέτηση μεγάλων στοιχημάτων χωρίς σκέψη ή στρατηγική, συχνή εναλλαγή παιχνιδιών χωρίς να λαμβάνονται υπόψη οι προηγούμενες απώλειες, δυσκολία αναμονής για τη σειρά τους, αδυναμία διακοπής του παιχνιδιού μόλις ξεκινήσουν, δυσκολίες στον έλεγχο των χρημάτων που δαπανούν ή στην τήρηση προκαθορισμένων ορίων, επαναλαμβανόμενη επιστροφή στις ΑΤΜ ή συνεχής αναζήτηση πίστωσης.



Ανησυχία ή ταραχή: Συνεχής νευρικότητα, βηματισμός ή μετακίνηση από σημείο σε σημείο, ανάγκη για συνεχή κινητικότητα ή δυσκολία παραμονής σε ένα χώρο, δυσκολία στην οργάνωση του χρόνου.



Υπερεστίαση/ Υπερβολική Συγκέντρωση: Έντονη απορρόφηση στο παιχνίδι ή στο μηχανήμα για μεγάλα χρονικά διαστήματα, δυσκολία απομάκρυνσης από την αίθουσα τυχερών παιχνιδιών.



Διάσπαση της προσοχής: Συχνή απώλεια εστίασης στη ροή του παιχνιδιού (δεν παρακολουθεί τα χαρτιά ή τα μηχανήματα με συνέπεια), διασπάται εύκολα από ήχους, συζητήσεις ή κινήσεις στον χώρο.



Διακοπές/ παρεμβάσεις: Συζήτηση με ντίλερ ή άλλους παίκτες, πιάνει μάρκες ή κάνει κινήσεις πριν του δοθεί η σειρά, δυσκολεύεται να ακολουθήσει την κανονική ροή του παιχνιδιού.



Συναισθηματική αντιδραστικότητα: Απότομες εναλλαγές διάθεσης (π.χ. ενθουσιασμός, απογοήτευση ή θυμός) ιδιαίτερα μετά από νίκη, ήττα ή αλλαγή παιχνιδιού, μερικές φορές πιο έντονες από τις αναμενόμενες. Εκφράζεται φωναχτά ή παρορμητικά, ακόμη και προς τον εαυτό του (π.χ., «Άλλη μια φορά, πρέπει να κερδίσω»).

Ενδεικτικά παραδείγματα:

- Υπερβολικά γρήγορη και συχνή εναλλαγή μεταξύ παιχνιδιών ή τραπεζιών.
- Έντονες διακυμάνσεις στη διάθεση και συναισθηματικές εκρήξεις (π.χ. δυνατός πανηγυρισμός μετά από μια νίκη, θυμός ή φωνές μετά από μια απώλεια).
- Δυσκολία κατανόησης ή απομνημόνευσης οδηγιών, ακόμη και αν αυτές έχουν επαναληφθεί.
- Προφανής αποδιοργάνωση (π.χ. ξεχνάει πού έχει αφήσει προσωπικά αντικείμενα).
- Επαναλαμβανόμενα αιτήματα για βοήθεια με βασικές οδηγίες/ κανόνες παρά το ότι έχουν ήδη επεξηγηθεί.

Σημαντική Διευκρίνιση: Αυτές οι ενδείξεις δεν αποτελούν από μόνες τους διαγνωστικό κριτήριο για τη ΔΕΠ/Υ, αλλά ταιριάζουν με την κοινή συμπτωματολογία της. Το προσωπικό θα πρέπει να παραμείνει παρατηρητικό, υποστηρικτικό και διακριτικό, χρησιμοποιώντας αυτά τα σημεία, τα οποία μπορούν να το καθοδηγήσουν στο πώς να αλληλεπιδρά με ευαισθησία και επαγγελματισμό.

Συμβουλές για το προσωπικό



Να είστε υπομονετικοί και μη επικριτικοί

Προσεγγίστε τους επισκέπτες με ηρεμία, σεβασμό και ευγένεια. Αποφύγετε χαρακτηρισμούς ή επικριτικά σχόλια («Είσαι κακός», ή «Αυτό είναι απαράδεκτο» κ.λπ.). Αντ' αυτού, χρησιμοποιήστε έναν θετικό και φιλικό τόνο.



Επικοινωνήστε με σαφήνεια και απλότητα

Δώστε οδηγίες ή πληροφορίες με σύντομες, άμεσες φράσεις. Διαχωρίστε τις πληροφορίες που προσφέρετε σε ένα βήμα κάθε φορά. Επαληθεύστε την κατανόηση ζητώντας ευγενικά από τον επισκέπτη επανάληψη των βασικών σημείων, αν χρειαστεί.



Διαχειριστείτε το περιβάλλον

Μειώστε τους αισθητηριακούς περισπασμούς, όπου είναι δυνατόν, προσφέρετε βοήθεια σε ήσυχο σημείο. Για παράδειγμα, εάν παρέχετε κανόνες ή βοήθεια, απομακρυνθείτε από θορυβώδη μηχανήματα. Τα οπτικά/ ακουστικά ερεθίσματα μπορούν να υπερδιεγείρουν και να προκαλέσουν απώλεια ελέγχου. Χρησιμοποιήστε χειρονομικά σήματα (δείχνοντας τους κανόνες, διατηρώντας την οπτική επαφή) και μιλήστε με χαμηλό, ήρεμο τόνο ώστε να ενισχύσετε τη συγκέντρωση.



Παρέχετε προβλεψιμότητα και προειδοποιήσεις

Δώστε σαφείς προσδοκίες και χρονικά πλαίσια (π.χ. «Σε πέντε λεπτά κλείνουμε αυτό το τραπέζι» ή «Μπορείτε να κάνετε ένα διάλειμμα τώρα»). Υπενθυμίστε ήρεμα και ξεκάθαρα για τυχόν όρια (όπως μέγιστα πονταρίσματα) υποστηρίζοντας την εκτελεστική λειτουργία ώστε να αποφευχθεί η απογοήτευση.



Χρησιμοποιήστε θετική ενίσχυση

Επαινέστε άμεσα κάθε θετική συμπεριφορά (π.χ. «Σας ευχαριστώ που περιμένετε», «Σας συχαίρω που ακολουθείτε τους κανόνες»). Μικρές ανταμοιβές ή αναγνώριση μπορούν να ενισχύσουν τη συνεργασία και τη θετική διάθεση.



Επιτρέψτε την κίνηση εάν χρειάζεται

Εάν ένας επισκέπτης φαίνεται πολύ ανήσυχος ή σε υπερδιέγερση, προτείνετε ένα σύντομο διάλειμμα (για περπάτημα ή ποτό) αντί να τον «πιέσετε» να παραμείνει σε ένα τραπέζι.



Αντιμετωπίστε ξεσπάσματα με ψυχραιμία

Εάν ένας επισκέπτης αναστατωθεί, παραμείνετε ήρεμοι. Αναγνωρίστε τα συναισθήματα που παρατηρείτε («Καταλαβαίνω ότι αυτό σας ενόχλησε») και στη συνέχεια προτείνετε μια εναλλακτική λύση («Θα θέλατε ένα σύντομο διάλειμμα ή κάτι να πιείτε;»).



Προσφέρετε βοήθεια διακριτικά

Εάν ένας πελάτης φαίνεται συγκλονισμένος ή μπερδεμένος, προσφέρετε ευγενικά βοήθεια («Θα θέλατε να σας εξηγήσω πώς λειτουργεί αυτό το παιχνίδι;») αντί να τον «κατηγορήσετε». Μερικά άτομα επωφελούνται από απλές υπενθυμίσεις («Μην ξεχνάτε να κρατάτε τις κάρτες στο τραπέζι μέχρι να τελειώσετε»). Προσφέρετε πληροφορίες υπεύθυνου παιχνιδιού («Πολλοί επισκέπτες κάνουν ένα διάλειμμα, ειδικά αν αισθάνονται πίεση, είναι κάτι απόλυτα φυσιολογικό και ενθαρρύνεται ως μέρος του υπεύθυνου παιχνιδιού»).

Καθίσταται σαφές ότι το προσωπικό **δεν διαγιγνώσκει**, αλλά παρατηρεί και ενεργεί με βάση τις αρχές του Υπεύθυνου Παιχνιδιού. Αυτές οι πρακτικές συμβάλλουν στη δημιουργία ενός ασφαλούς περιβάλλοντος φιλοξενίας των επισκεπτών με χαρακτηριστικά ΔΕΠ/Υ, χωρίς να τους στιγματίζουν. Επιπλέον, βελτιώνουν την καλή εξυπηρέτηση όλων των πελατών δημιουργώντας σαφείς και ήρεμες αλληλεπιδράσεις.

Διαθέσιμα εργαλεία Υπεύθυνου Παιχνιδιού

Καθορισμός ορίων

Ο καθορισμός ορίων είναι ένας εύκολος και υπεύθυνος τρόπος για να διατηρηθεί το παιχνίδι διασκεδαστικό και ασφαλές. Μπορείτε εθελοντικά να ορίσετε τα ακόλουθα όρια:



Το ποσό χρημάτων που μπορείτε να δαπανήσετε στο καζίνο



Τον μέγιστο αριθμό επισκέψεων που μπορείτε να πραγματοποιήσετε σε έναν ημερολογιακό μήνα.

Αυτοαποκλεισμός

Η υπηρεσία **αυτοαποκλεισμού** σας επιτρέπει να απομακρύνετε τον εαυτό σας από τη συμμετοχή στα παιχνίδια, εάν το επιθυμείτε. Η υπηρεσία περιλαμβάνει δυνατότητα επιλογής για διάλειμμα (1 μέρα, 1 εβδομάδα, 1 μήνα) καθώς και δυνατότητα αυτοαποκλεισμού (6 ή 12 μήνες).

Ψυχολογικές Τεχνικές Υποστήριξης

Το προσωπικό μπορεί να αξιοποιήσει απλές συμπεριφορικές και επικοινωνιακές τεχνικές για να αποκλιμακώσει εντάσεις ή άλλα θέματα και να ενισχύσει καθοδηγητικά τους επισκέπτες:



Σαφής δομή: Χρησιμοποιήστε οπτικά ή λεκτικά σήματα για να διαχωρίσετε τις εργασίες ή ενέργειες σε μικρότερα και ξεκάθαρα βήματα. Για παράδειγμα, γράψτε ή δείξτε τα βήματα του παιχνιδιού. Χρησιμοποιήστε μια απλή λίστα ελέγχου (που να δείχνει την σειρά του παιχνιδιού) ώστε να βοηθήσετε έναν επισκέπτη που δυσκολεύεται να παραμείνει συγκεντρωμένος.



Επιβράβευση συγκέντρωσης: Παρατηρήστε πότε ένας επισκέπτης παραμένει συγκεντρωμένος στο παιχνίδι ή ακολουθεί οδηγίες και αναγνωρίστε το. Ακόμη και μια σύντομη θετική ανατροφοδότηση («Εξαιρετική παρακολούθηση αυτού του κανόνα!») μπορεί να ενισχύσει την επιθυμητή συμπεριφορά.



Ήπια ανακατεύθυνση προσοχής: Εάν ένας επισκέπτης διακόπτει ή εκδηλώνει παρορμητική συμπεριφορά, ανακατευθύνετε την προσοχή του με ηρεμία και ευγένεια. Π.χ. «Ας επιστρέψουμε λίγο στο παιχνίδι μας» ή ξυπνήστε το ενδιαφέρον του με μια ερώτηση σχετική με το παιχνίδι.



Τεχνικές ηρεμίας: Ενθαρρύνετε έναν επισκέπτη να πάρει βαθιές αναπνοές ή να κάνει μια παύση αν φαίνεται εκνευρισμένος ή απογοητευμένος («Θα θέλατε ένα λεπτό να σκεφτείτε;»). Αυτή η προσέγγιση εναρμονίζεται με τεχνικές διαχείρισης παρορμήσεων που χρησιμοποιούνται σε θεραπευτικές παρεμβάσεις.



Ενίσχυση ρουτίνας: Όταν είναι εφικτό, ενθαρρύνετε τον επισκέπτη να χρησιμοποιήσει δομημένα βοηθήματα (π.χ. λήψη σημειώσεων σε χαρτί ή χρήση χρονομέτρου για αλλαγές παιχνιδιού) ώστε να παραμείνει οργανωμένος. Οι γνωσιακές-συμπεριφορικές προσεγγίσεις υποστηρίζουν δεξιότητες σχεδιασμού και διαχείρισης χρόνου σε άτομα με ΔΕΠ/Υ, και επιτρέπουν την υποστήριξη του επισκέπτη (π.χ. βοηθώντας τον να θέσει χρονικά ή χρηματικά όρια πριν ξεκινήσει το παιχνίδι).

Συνδυάζοντας τη γνώση για τη ΔΕΠ/Υ με τις πιο πάνω τεχνικές, το προσωπικό μπορεί να υποστηρίξει τους επισκέπτες να διατηρούν τον έλεγχο του παιχνιδιού τους και να αλληλεπιδρούν πιο θετικά στο περιβάλλον του καζίνο. Με την πάροδο του χρόνου, αυτές οι τεχνικές (διαμορφωμένες σύμφωνα με τις αρχές της γνωσιακής-συμπεριφορικής θεραπείας) μπορούν να συμβάλλουν στην καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών προσφέροντας ασφαλέστερη εμπειρία για όλους.

ΔΕΠ/Υ

Ευαισθητοποίηση σε
περιβάλλον Καζίνο
Ρεαλιστικά σενάρια –
Πρακτική καθοδήγηση



Σενάριο 1

Ο πελάτης διακόπτει επανειλημμένα το προσωπικό.**Τι να πείτε:**

«Βλέπω ότι είστε ενθουσιασμένος, ας ολοκληρώσουμε όμως πρώτα το επόμενο βήμα». Αυτή η διατύπωση είναι ήρεμη, καθοδηγητική και βοηθά στη σταδιακή αποκατάσταση της ροής του παιχνιδιού.

**Τι να αποφύγετε:**

«Περιμένετε τη σειρά σας παρακαλώ, ενοχλείτε τους άλλους». Μια τέτοια προσέγγιση μπορεί να φανεί απορριπτική ή επιθετική, αυξάνοντας το στρες ή την επιθετικότητα του πελάτη.

**Ανταπόκριση προσωπικού:**

Ο Πρεσβευτής Υπεύθυνου Παιγνίου θα πρέπει να ενημερώνεται άμεσα για το περιστατικό. Το προσωπικό οφείλει να προσεγγίζει τον επισκέπτη με ήρεμο και διακριτικό τρόπο, με σκοπό την αποφόρτιση της έντασης και την αποκατάσταση της ομαλής συμπεριφοράς. Εφόσον η κατάσταση το απαιτεί, είναι σκόπιμο να ζητηθεί ευγενικά από τον επισκέπτη να αποχωρήσει από τον χώρο, ενώ παράλληλα να ενημερώνεται το προσωπικό ασφαλείας για την αντιμετώπιση τυχόν εκδήλωσης επιθετικής συμπεριφοράς.

Σενάριο 2

Ο πελάτης μετακινείται διαρκώς μέσα στο χώρο του καζίνο, εμφανίζεται νευρικός ή ανήσυχος, αλλάζει συχνά τραπέζια ή μηχανήματα παιχνιδιών.**Τι να πείτε:**

«Βλέπω ότι κάτι σας ενοχλεί, πώς μπορώ να σας βοηθήσω;» Αυτή η φράση δείχνει ενσυναίσθηση και διακριτικότητα, ενθαρρύνει την επικοινωνία χωρίς πίεση και μπορεί να βοηθήσει τον πελάτη να ηρεμήσει ή να εκφράσει μια ανάγκη.

**Τι να αποφύγετε:**

«Σταματήστε να περιφέρεστε παρακαλώ, μπερδεύετε το προσωπικό». Μια τέτοια διατύπωση μπορεί να φανεί επικριτική ή προσβλητική και να εντείνει την ταραχή του επισκέπτη, αυξάνοντας τον κίνδυνο κλιμάκωσης.

**Ανταπόκριση προσωπικού:**

Να γίνεται άμεση ενημέρωση του Πρεσβευτή Υπεύθυνου Παιγνίου. Το προσωπικό οφείλει να προσεγγίζει τον επισκέπτη με ήρεμο και διακριτικό τρόπο, αποφεύγοντας να εγείρει την προσοχή τρίτων και να του παρέχει πληροφόρηση σχετικά με τα διαθέσιμα εργαλεία Υπεύθυνου Παιγνίου.

Σενάριο 3

Ο επισκέπτης παίζει με υπερβολική ταχύτητα, κινείται νευρικά ή επιθετικά, πατάει έντονα τα κουμπιά και χρησιμοποιεί ταυτόχρονα δύο μηχανές παιχνιδιού. Η συμπεριφορά αυτή ενδέχεται να υποδηλώνει αυξημένο συναισθηματικό φορτίο, παρορμητικότητα ή απώλεια ελέγχου.**Τι να πείτε:**

«Παρατηρώ ότι παίζετε πολύ γρήγορα, ίσως ένα μικρό διάλειμμα θα μπορούσε να σας βοηθήσει». Αυτή η φράση λειτουργεί μη επικριτικά και δίνει στον πελάτη την ευκαιρία να επανακτήσει τον έλεγχο, χωρίς να νιώσει ότι τον κατακρίνουν.

**Τι να αποφύγετε:**

«Είστε πολύ επιθετικός, σταματήστε να παίζετε έτσι παρακαλώ». Τέτοιες διατυπώσεις μπορεί να προκαλέσουν ντροπή, αμυντικότητα ή κλιμάκωση της έντασης.

**Ανταπόκριση προσωπικού:**

Να γίνεται διακριτική προσέγγιση του επισκέπτη και αξιολόγηση του πιθανού κινδύνου, σε περιπτώσεις όπου η συμπεριφορά του ενδέχεται να υποδηλώνει απώλεια ελέγχου, συναισθηματική ένταση ή πιθανή ανάγκη παρέμβασης. Το προσωπικό μπορεί να ενθαρρύνει τον επισκέπτη να κάνει ένα σύντομο διάλειμμα, το οποίο δύναται να συμβάλει στην αποκατάσταση της συγκέντρωσης και της ηρεμίας, καθώς και να του προσφέρει πληροφόρηση σχετικά με τα διαθέσιμα εργαλεία αυτοελέγχου.

Ο πελάτης εμφανίζεται συναισθηματικά φορτισμένος μετά από μια απώλεια, μπορεί να κλαίει, να εκφράζει θλίψη, απογοήτευση ή ακόμη και καταθλιπτική διάθεση.

**Τι να πείτε:**

«Βλέπω ότι αυτή η απώλεια σας επηρέασε. Θα θέλατε να σας προσφέρω κάποιες επιλογές υποστήριξης;» Αυτή η διατύπωση δείχνει ενσυναίσθηση, σεβασμό στα συναισθήματα του επισκέπτη και ανοίγει την πόρτα για παροχή βοήθειας, χωρίς να τον φέρνει σε δύσκολη θέση.

**Τι να αποφύγετε:**

«Είναι απλώς ένα παιχνίδι, μην είστε τόσο συναισθηματικός». Αυτή η φράση υποτιμά τα συναισθήματα του πελάτη και μπορεί να επιδεινώσει την κατάστασή του ή να δημιουργήσει αίσθημα ντροπής.

**Ανταπόκριση προσωπικού:**

Να γίνεται διακριτική προσέγγιση του επισκέπτη, με παράλληλη προσφορά πληροφόρησης σχετικά με τα διαθέσιμα εργαλεία Υπεύθυνου Παιγνίου καθώς και αναφορά στις αρμόδιες δομές στήριξης στις οποίες μπορεί να απευθυνθεί, εφόσον το επιθυμεί.

Ο επισκέπτης πραγματοποιεί συνεχείς επισκέψεις στο ταμείο, προσπαθεί να συγκεντρώσει επιπλέον κεφάλαια, αποχωρεί και επιστρέφει επανειλημμένα στον χώρο του καζίνο με σκοπό να συνεχίσει το παιχνίδι.

**Τι να πείτε:**

«Παρατηρώ ότι πηγαινοέρχεστε. Ίσως είναι μια καλή στιγμή να διακόψετε για λίγο και να επανεξετάσετε το παιχνίδι σας». Η φράση αυτή ενθαρρύνει την αυτοπαρατήρηση και τη διακοπή του παιχνιδιού, χωρίς να φέρνει τον πελάτη σε δύσκολη θέση ή να τον στιγματίζει.

**Τι να αποφύγετε:**

«Πηγαινοέρχεστε συνεχώς για χρήματα, πρέπει να σταματήσετε τώρα». Αυτή η διατύπωση είναι επικριτική και πιθανώς προσβλητική, προκαλώντας αμυντικότητα ή ένταση.

**Ανταπόκριση προσωπικού:**

Σε περίπτωση που παρατηρείται επαναλαμβανόμενο μοτίβο συμπεριφοράς, το προσωπικό οφείλει να ενημερώνει άμεσα τον Πρεσβευτή Υπεύθυνου Παιγνίου προκειμένου να διενεργηθεί αξιολόγηση του κινδύνου. Παράλληλα, θα πρέπει να γίνεται αναφορά στις διαθέσιμες υπηρεσίες στήριξης.

Σενάριο 6

Ο επισκέπτης εμφανίζει σημάδια μέθης ή χρήσης ουσιών, δυσκολία στην ομιλία ή στην κατανόηση.**Τι να πείτε:**

«Βλέπω ότι δεν αισθάνεσαι καλά αυτή τη στιγμή. Ας σταματήσουμε το παιχνίδι σας για σήμερα». Η φράση αυτή είναι ευγενική, δεν στιγματίζει και δίνει έμφαση στην ευημερία του πελάτη, χωρίς να τον φέρνει σε δύσκολη θέση.

**Τι να αποφύγετε:**

«Είστε μεθυσμένος, δεν μπορείτε να μείνετε εδώ». Αυτή η διατύπωση είναι επικριτική και μπορεί να προκαλέσει ένταση, ντροπή ή σύγκρουση.

**Ανταπόκριση προσωπικού:**

Σε περίπτωση που υπάρχει ένδειξη ότι ο πελάτης ενδέχεται να μην είναι σε θέση να παίξει υπεύθυνα, το προσωπικό οφείλει να παραμείνει σε επαγρύπνηση, αποφεύγοντας οποιαδήποτε πρόκληση αναστάτωσης. Το περιστατικό πρέπει να αναφέρεται άμεσα στον Πρεσβευτή Υπεύθυνου Παιγνίου ώστε να εκτιμηθεί η κατάσταση και να ληφθούν οι κατάλληλες αποφάσεις. Εφόσον η συμπεριφορά κριθεί επικίνδυνη θα πρέπει να ενημερώνεται και το προσωπικό ασφαλείας για τυχόν άμεση παρέμβαση. Σε κάθε περίπτωση, ο επισκέπτης πρέπει να διακόψει τη συμμετοχή του και, εφόσον είναι αναγκαίο, να απομακρύνεται με σεβασμό και φροντίδα από τον χώρο του καζίνο. Τέλος, μπορεί να γίνεται αναφορά σε δομές υποστήριξης, με απόλυτη διακριτικότητα και στον κατάλληλο χρόνο και χώρο.

Αυτοκτονικός ιδεασμός ή συναισθηματική δυσφορία. Ο πελάτης εκφράζει ανησυχητικές δηλώσεις ή αναφέρει απελπισία ή σκέψεις αυτοτραυματισμού.**Τι να πείτε:**

«Ακούω την ανησυχία σας, είναι σημαντικό να μιλήσετε με κάποιον που μπορεί να σας στηρίξει. Επιτρέψτε μου να σας βοηθήσω να επικοινωνήσετε με τη Γραμμή Βοήθειας 1 422». Η προσέγγιση αυτή δείχνει ενσυναίσθηση και σεβασμό, ενθαρρύνει το άτομο να ζητήσει βοήθεια και προσφέρει συγκεκριμένη στήριξη χωρίς κριτική.

**Τι να αποφύγετε:**

«Μη λέτε τέτοια πράγματα, θα τρομάξετε τους ανθρώπους γύρω σας». Αυτή η φράση απορρίπτει τα συναισθήματα του πελάτη, μπορεί να ενισχύσει το αίσθημα ντροπής, απόρριψης ή απομόνωσης και να επιδεινώσει την κατάστασή του.

**Ανταπόκριση προσωπικού:**

Το προσωπικό οφείλει να ειδοποιεί άμεσα τον Πρεσβευτή Υπεύθυνου Παιγνίου ώστε να πραγματοποιείται αξιολόγηση της κατάστασης και να λαμβάνονται τα κατάλληλα μέτρα χωρίς καθυστέρηση. Ο πελάτης θα πρέπει να διακόπτει τη συμμετοχή του και να καθοδηγείται με ήπιο και ασφαλή τρόπο εκτός του χώρου παιγνίων. Παράλληλα, το προσωπικό οφείλει να διευκολύνει τον επισκέπτη στην επικοινωνία του με τη Γραμμή Βοήθειας 1 422.

Σημαντική σημείωση:

Η παρούσα καθοδήγηση περιλαμβάνει κάποια βασικά βήματα τα οποία δεν περιορίζονται ή εξαντλούνται σε όσα καταγράφονται κάτω από κάθε σενάριο. Σε κάθε περίπτωση, προτεραιότητα έχει η ανθρώπινη ασφάλεια, η αποτροπή επικίνδυνης συμπεριφοράς και η παροχή πληροφόρησης και πρόσβασης σε υποστήριξη με σεβασμό και διακριτικότητα.

Σενάριο 7



Η στάση κάνει τη διαφορά

Η ΔΕΠ/Υ δεν είναι ένδειξη κακής συμπεριφοράς ή απροσεξίας. Πρόκειται για έναν διαφορετικό τρόπο επεξεργασίας πληροφοριών και μειωμένου ελέγχου των παρορμήσεων. Πολλές φορές, ένα άτομο κάνει ήδη το καλύτερο που μπορεί. Η ενσυναίσθηση, αντί για την κριτική, μπορεί να κάνει τη διαφορά σε μια δύσκολη στιγμή.

Διατηρήστε τον έλεγχο

Εάν χρειάζεστε στήριξη ή καθοδήγηση επικοινωνήστε

Εθνική Γραμμή Βοήθειας 1422

Δωρεάν πληροφόρηση και υποστήριξη σε άτομα που επηρεάζονται άμεσα ή έμμεσα από προβληματική ή παθολογική ενασχόληση με τα τυχερά παιχνίδια.

Ώρες λειτουργίας:

Δευτέρα έως Παρασκευή 09:00 – 19:00

Κέντρο Πρόληψης & Θεραπείας της Προβληματικής και Παθολογικής Ενασχόλησης με το Τυχερό Παιγνίδι «Φάρος»

Τηλέφωνο επικοινωνίας: 25 580 448

www.pharoscenter.org

Υπό την επίβλεψη του ΚΕΝΘΕΑ